

MATKALLA AKTIIVIHOMMIIN –

pitkäaikaistyöttömien kokemuksia aktivointiprosessista

Tuija Kajasrinne
Opinnäytetyö syksy 2009
Diakonia ammattikorkeakoulu
DIAK Itä, Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Päihteet ja syrjäytyminen
Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Tuija Kajasrinne. MATKALLA AKTIIVIHOMMIIN, pitkäaikaistyöttömien kokemuksia aktivointiprosessista. Opinnäytetyö syksy 2009, 62 s. 1. liite
Diakonia-ammattikorkeakoulu Diak Itä, Pieksämäki. Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Päähteet ja syrjäytyminen, Sosionomi (YAMK)

Opinnäytetyöni on laadullinen haastattelututkimus ja tavoitteena on pitkäaikaistyöttömien aktivointihaastatteluprosessin kehittäminen. Haastateltavat olen valinnut satunnaisotannalla asiakkaistani, joille olen tehnyt aktivointihaastattelun, päätöksen aktivoivasta aikuissosiaalityöstä sekä päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta. Tutkin opinnäytetyössäni aktivointiprosessin kehittämistarpeita asiakailta saatujen vastausten perusteella.

Opinnäytetyöni lähtökohtana on ajatus työntekijästä oman toimintansa ja käytäntönsä kehittäjänä. Tässä kehittämistyössä hän voi periaatteessa käyttää erilaisia aineiston keruun ja analysoinnin menetelmiä ja reflektoida omaa ajatteluaan suhteessa aineistoihin. Aihe sivuaa siinä mielessä syrjäytymisen teemaa, että aktivointiprosessia lähestytään tarkastelemalla, missä määrin haastattelu avaa mahdollisuuksia ja mitkä ovat tasavertaisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet. Aktivointihaastattelun toimintatapaa ja kehittämistarpeita lähestytään tätä kautta. Kehittämisen kannalta keskeinen kysymys on, avaako haastattelu asiakkaalle mahdollisuuksia vai vahvistaako se osattomuuden kokemusta.

Opinnäytetyöni perustuu laadulliseen aineistoon ja sen analysointiin. Laadulliselle analyysille on tyypillistä induktiivinen päättely, jossa pyritään tekemään yleistyksiä ja päätelmiä aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Aineistoa pyritään tarkastelemaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti nostoen siitä esiin merkityksellisiä teemoja. Laadullisella tutkimuksella tuotettu tieto on kontekstisidonnaista. Tuotettu tieto on sidoksissa tutkimukseen osallistujien elämäntilanteeseen, aikaan ja paikkaan. Todellisuus voi näyttäytyä eri ihmisille erilaisena eli totuuksia voi olla useita. Tutkimuksen tarkoitus on valottaa, mitä tutkittava ilmiö on tutkimukseen osallistuneiden ihmisten näkökulmasta.

Kehittämiskohteista tärkeimmäksi nousivat sosiaaliohjaus, eli asiakkaan ohjaaminen niihin palveluihin, joihin hänellä on oikeus. Haastattelusta tuli esille toive siitä, että sosiaaliohjaaja olisi enemmän mukana asiakkaan arjessa tukihenkilönä. Aktivointihaastattelun riskinä on haavoittaa asiakasta, koska siinä tutkitaan koko työhistoria ja eletty elämä. Vaarana on, että asiakas ei sitoudu asioidensa käsittelyyn, jos haastattelu ahdistaa. Asiakkaan kohtaaminen vaatii työntekijöiltä enemmän aikaa ja taitoa kuunnella, jolloin saavutetaan luottamus ja vältetään asiakkaan irtaantuminen prosessista.

Asiasanat: aktivointihaastattelu, syrjäytyminen, kvalitatiivinen tutkimus, sosiaaliohjaus, palveluohjaus, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Tuija Kajasrinne. WAY TO ACTIVE JOB, activating process from experience of long-term unemployed people. Thesis autumn 2009, 62 p. 1. appendix
Diaconia University of Applied Sciences. Pieksämäki Unit. Degree Programme in Social Services. Intoxicants and Social Exclusion. Bachelor of Social Services (YAMK = Senior Degree)

This thesis is a qualitative interview research targeting to develop the process of activating interview of long-term unemployed people. The interviewees are my clients chosen at random. I have made them an activating interview as well as a decision of activating social work for adults and a decision of rehabilitating activation through work. In my thesis I study requirements for developing the activating process based on their replies.

This thesis is based on the idea of an employee developing his/her own way of action and practice. In this developing process one can, in principle, use various methods of collecting and *analysing* material and reflect one's thinking in respect of this material. The topic touches the theme of social alienation in the sense that the activating process is approached by studying to what extent the interview opens possibilities and what are the chances of an equal interaction. The function of the activating interview is being approached this way. The key issue of the development process is if this interview opens the client new possibilities or, on the contrary, strengthens the experience of being left outside.

This thesis is based on qualitative material and analysing this material. A typical feature of qualitative analysis is inductive deduction, which tends to generalizing and making deductions based on factors coming up from the subject matter. The study aims to examine the subject matter from many sides and in detail, bringing out significant themes. The information received by qualitative research is confined by its context. The information produced is bound to the life situation, time and place of those participating in the research. The reality may be seen different by different people, there can be several truths. The purpose of the study is to bring into light what the phenomenon in question seems to be from the point of view of the people participating in this study.

Most important developing target appeared to be service guidance, which means guiding the client to those services he/she is entitled. The interview also brought up a wish that a social worker would be more involved in the client's everyday life as a support person, too. The risk of the activating interview is that the client may be wounded when his/her whole work history and lived life is being studied. There is a risk that the client will not be committed to the processing of his/her case if he/she feels the interview oppressive. Meeting the client requests the social workers more time and skill to listen, thus building trust and avoiding the client's withdrawing from the process.

Key words: activating interview, social exclusion, qualitative research, social guidance, service guidance, customer oriented approach

TIIVISTELMÄ	
ABSTRACT	
1 JOHDANTO	6
2 KÄSITTEELLISET VALINNAT	9
2.1 Yleiset lähtökohdat	9
2.2. Teoreettisia lähestymistapoja	10
2.3. Syrjäytyminen ja marginalisaatio	12
2.4 Pitkäaikaistyöttömyys	16
2.5 Aktivointi ja sen keinot	18
2.6 Aikaisempia tutkimuksia	20
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	23
4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT JA TOTEUTUS	24
4.1 Tutkimuksen menetelmälliset valinnat	24
4.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä	25
4.3 Aineisto ja sen kerääminen	28
4.4 Aineiston analyysi	31
5 TUTKIMUSTULOKSET	34
5.1 Haastateltavien elämäntilanteet	34
5.2 Miten asiakkaat kokivat tulon aktivointihaastatteluun	36
5.3 Asiakkaiden kokemukset aktivointihaastattelusta	39
5.4 Aktivointiprosessin muutostarpeet	43
6 TYÖN KEHTTÄMISKOHTEET	46
6.1 Asiakkaiden muutostoiveet	46
6.2 Sosiaaliohjauksen lisääminen	47
6.3 Asiakkaan tukeminen	48
6.4 Asiakaslähtöinen aktivointisuunnitelma	49
7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	51
8 POHDINTA	53
LÄHTEET	58
LIITE	63

"Kuka minä olen?
Sinä et voi sitä kertoa,
ei kukaan voi.
Minun täytyy itse ottaa siitä selvä.
ja sitten toivon
olevani vapaa,
enkä vangittu siihen persoonaan,
joksi kaikki muut
minua luulevat,
vaikken sitä olekaan.

Joten avaa mielesi
ja anna minulle mahdollisuus.
anna minun olla oma itseni.

Älä tuomitse minua ulkonäköni perusteella,
tai sen perusteella minä minua pidät.
Avaa silmäsi ja anna
minun olla minä,
kuka hyvänsä se onkin ...
ja hyväksy siten minut
omana itsenäni;
yksilönä
monine erilaisine mielialoineen ja tunteineen.
Yhä yksin ja peloissani?
Tässä maailmassa,
kukapa ei olisi?
(Parse 1997,124–125)

1 JOHDANTO

Sosiaalityön yhtenä tärkeänä tehtävänä ovat pitkäaikaistyöttömien aktivointi yhdessä työhallinnon virkailijan kanssa. Aktivointihaastattelujen tarkoitus on moniammatillisesti selvittää pitkään työttömänä olleen henkilön mahdollisuuksia työllistyä, päästä koulutukseen tai muihin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin.

Työttömyys on monella pitkään jatkunutta, joillakin jo ylisukupolvista. Marginaaliin ajautuu entistä enemmän ihmisiä. Resurssipulan vuoksi kaikkien ongelmiin ei ehditä puuttua. Osa on jo pudonnut kaiken avun ulkopuolelle. Kirsi Juhila kertoo Sosiaaliturva-lehden 3/2008 haastattelussa aikuissosiaalityön asemasta. Hänen mukaansa aikuissosiaalityössä painottuu asiakkaiden aktivointi. Lisäksi on kehitetty palveluohjausta, joka on tilannearviointia, suunnitelmaa ja kuntouttamista. Näillä keinoilla pyritään pääsemään muutokseen. (Suonio-Erhiö, 2008)

Yhteiskunnallisesti yhtenä merkittävänä tarkoituksena on syrjäytymisen ehkäiseminen. Aktivointihaastattelu perustuu lakiin Kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Lain mukaan kunta ja työvoimatoimisto velvoitetaan laatimaan aktivointisuunnitelma työttömälle asiakkaalle, joka saa toimeentulotukea tai työmarkkinatukea. Aktivointisuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Olen pysähtynyt pohtimaan työtäni ja siihen liittyvää sosiaaliohjausta. Tehdäänkö työtä tarpeeksi asiakaslähtöisesti vai voisiko aktivointiprosessia kehittää enemmän asiakkaita tukevaksi ja voimaannuttavaksi? Aktivointiprosessilla tarkoitan asiakkaan kutsumista aktivointihaastatteluun, aktivointihaastattelu tilannetta ja sijoitusta kuntouttavaan työtoimintaan tai muuhun työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen. Prosessiin kuuluu asiakkaan tukeminen työllistämistoimenpiteen aikana, eli kokonaisvaltainen asiakastyö.

Minua kiinnostaa tutkimuksessani, millainen on asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta aktivointiprosessin aikana. Miten asiakkaat ovat kokeneet tulon aktivointihaastatteluun. Onko asiakkailla selvillä se, miksi heidät on kutsuttu työvoimatoimistoon haastateltavaksi. Kysyn asiakkaan kokemusta sosiaali-

työntekijän mukana olosta aktivointihaastattelussa. Onko siitä ollut hyötyä esim. suunnitelman laadinnassa? Onko asiakkailla tietoa siitä, miksi sosiaalityöntekijä on mukana? Haluan tutkimuksellani saada kuuluviin asiakkaan äänen.

Healy viittaa ongelmanratkaisukeskeisessä teoriassa palvelunkäyttäjien ja työntekijöiden väliseen yhteisymmärrykseen. Asiakkaalla on tiedossa miksi hänen elämänsä puututaan ja hänen kanssaan tehdään suunnitelma, mihin tällä työllä pyritään ja mikä on työn päämäärä. On tärkeää että tämä on asiakkaan tiedossa, koska hän silloin paremmin sitoutuu yhteistyöhön. Molemmilla, sekä asiakkaalla ja työntekijällä on realistiset odotukset tavoitteiden suhteen. Asiakkaan kykyä toimia vahvistetaan. Monesti asiakkaalta puuttuu resurssit, joten pyritään auttamaan asiakasta löytämään omat vahvuutensa. (Healy 2005, 113–114)

Aktivointisuunnitelman laatimisen tavoitteena on löytää pitkään työttömänä olleelle polku työelämään. Asiakas on velvollinen osallistumaan aktivointisuunnitelman laatimiseen. Miltä asiakkaasta tuntuu tulla tällaisen aktivointihaastattelun, jossa sosiaalityöntekijä sekä työvoimaneuvoja yhdessä asiakkaan kanssa käsittelevät asiakkaan eletyn elämän. Tutkitaan työhistoria, terveystiedot, perhetilanne eli kaikki asiakkaan elämään liittyvät asiat.

Olen pohtinut muistammeko olla aktivointiprosessin aikana kiinnostuneita asiakkaasta itsestään, miten hän elää ja selviää arjesta työttömänä. On tärkeä kuulla asiakkaan ääni, kuunnella mitä hänelle kuuluu. Tutkin onko asiakkaan mielestä aktivointisuunnitelma tehty hänen toiveittensa mukaisesti. Monesti niin asiakas kuin työntekijä tuudittautuvat siihen, että jatketaan samaa suunnitelmaa vuodesta toiseen.

Tilanteeseen ei tule muutosta sillä, että hän työllistyisi, mutta ei myöskään sillä, että aktivointisuunnitelma tehtäisi toisin. Haluan kysyä haastateltavilta pitäisikö tukea muutokseen, että hänelle tulisi erilaisia kokemuksia työstä, joka sitten kenties parhaimmassa tapauksessa johtaa pysyvään työllisyyteen palkkatyössä.

Aktivoinnin tarkoitus on parantaa asiakkaan elämän hallintaa ja luoda edellytyksiä avoimille työmarkkinoille tai osallistumista työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. Kuntouttava työtoiminta on monelle ensimmäinen askel työelämään. Koska kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua, siihen liitetään usein muita palveluita esim. päihde- ja mielenterveyspalveluja. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindquist & Parpo 2004, 132–134)

Jos tutkimuksen tuloksena tulee tarvetta aktivointiprosessin muutokseen, lähdetään yhdessä työhallinnon virkailijoiden kanssa parantamaan asiakastyön palveluiden laatua. Palvelun laatu tarkoittaa asiakkaan kokemusta aktivointiprosessista. Tämän vuoksi laadun parantaminen alkaa asiakkaan kuuntelemisesta. Millaisia tuntemuksia yksittäiselle asiakkaalle on jäänyt saamastaan palvelusta ja mitä hän siltä odottaa. Kun tiedän millaista tukea asiakkaat tarvitsevat aktivointiprosessin aikana, voin kehittää aktivointiprosessia tutkimukseni tuloksena saatujen toiveiden mukaisesti yhdessä työhallinnon virkailijoiden kanssa.

2 KÄSITTEELLISET VALINNAT

2.1 Yleiset lähtökohdat

Käytännön työntekijänä voin toimia oman työni tutkijana ja kehittäjänä. Sosiaalisessa työssä keskeistä on työn yhteiskunnallisen funktion toteuttaminen. Toisaalta kysymys on asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta. Muutoksiin pyritään valtaistamalla pitkäaikaistyöttömiä. Erilaisin rakenteellisin ehdoin pyritään varmistamaan, että työn yhteiskunnallinen tarkoitus toteutuu. Aina se ei kuitenkaan ole yhtenevä asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja halujen kanssa. Oman työn tutkimisessa ja kehittämisessä voidaan käyttää asiakaspalautetta, jota voidaan kerätä muun muassa työntekijän ja asiakkaan dialogin avulla.

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten ja sosiaalialan ammattilaisten tasavertainen kohtaaminen on kuitenkin haaste. Dialogisuudessa asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole keskeisintä tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa, perusasenne ja ajattelu. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen on suora interventio asiakkaiden elämään ja tarkoitus on että asiakkaat lähtevät tilanteesta voimaatuneempina kuin olivat tullessaan (Arnkil & Seikkula 2005, 15–19).

Käytäntötutkimuksessa tarvitaan monia metodisia työkaluja esim. dialogisia kohtaamisia, metaforia ja tarinoita, jotka jäsentävät elettyä todellisuutta kulttuurisesti ymmärrettäväksi. Käytäntötutkimuksen tehtävänä on tuoda marginaaleihin joutuneiden ja omien etujensa suhteen heikosti puolustuskykyisten kansalaisten kokemuksia tiedetyiksi. (Satka–Karvinen–Niinikoski-Nylund 2005,12)

Saadessaan työtä ja toimintaa päiviin, tulee kokemus olla työssä ja paluu vapaille työmarkkinoille helpottuu. Työn hakemisen esteenä on voinut olla arkuus ja osaamattomuus hakea työtä. Aktivointi toimenpiteillä pitkään työttömänä olleet voivat näyttää osaamisensa työntekoon. Samalla pitkään työttömänä olleen päivään tulee rytmi. Kun ei ole työtä, ei ole ollut myöskään vapaa-aikaa, eikä lomia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 100–103)

2.2. Teoreettisia lähestymistapoja

Jürgen Habermas puhuu kommunikatiivisesta rationaalisuudesta. Hänen mukaansa kommunikatiivinen rationaalisuus perustuu yhteisymmärrykseen pyrkivään puheeseen, jonka kautta osallistujat pääsevät yli omista eduistaan ja kykenevät tavoittelemaan yhteistä hyvää. Se mahdollistaa demokratiateorian keskiössä yhteisymmärryksen ja yhteisen edun löytymisen. Toiminnalle on Habermasin mukaan oleellista, että osallistujat pyrkivät välttämään tilannetta, jossa yhteisymmärryksen ei päästäisi. (Tykkyläinen 2008)

Kommunikatiivinen rationaalisuus toteutuu puhetilanteen kautta. Keskustelun edellytyksenä on, että käsitellään vain rationaalisia, puolustettavia arvoväittämiä. Keskustelun osallistujia tai teemoja ei rajoiteta muutoin kuin että niiden tulee koskea kulloinkin kyseessä olevien arvoväittämien testaamista. Ainoa auktoriteetti on parhaalla argumentilla – paras perustelu voittaa. Kun on löydetty yhteinen intressi, rationaalinen tahto, päästään Habermasin mukaan konsensukseen. Habermasilainen kommunikaatio on ennen kaikkea prosessi joka mahdollistaa muutoksen. (Tykkyläinen 2008)

Jokainen ihminen toteuttaa omaksumiaan arvojaan ja tavoitteitaan eli tehtävänsä ihmisenä. Ihminen saattaa vieraantua itsestään, elämästään ja koko yhteiskunnasta, jollei hän voi toteuttaa itseään, omaa olemustaan ja itseään vastaavaa toimintaa. Olennaista tässä on henkilökohtaisesti omaksuttu vastuun – ja velvollisuuden tunto. Tekemisen puute, erityisesti työttömyys on katastrofaalinen asia ihmisen elämässä. Se on kuin osoitus sitä, että henkilö on tarpeeton. Elämästä puuttuu mielekkyys, kun ei ole hyödyllistä tekemistä, yhteiskunnassa arvostettua osallisuutta ja osallistumista työelämään. (Niemelä 2009, 219)

Saadakseen resursseja jokapäiväistä elämäänsä varten, ihmisellä tulee olla työtä ja toimintaa. Tekeminen on samalla itsessään keskeinen elämän alue ja jäsentäjä. Se integroi ihmisen yhteiskuntaan. Se on tapa osallistua yhteiskuntaan ja rakentaa sitä sen aktiivisena jäsenenä. Ihmiselle on tärkeää paitsi toteuttaa itseään myös kokea itsensä merkitykselliseksi ja kuulua työyhteisöön.

Tekemisen puute ja erityisesti työn puute on suurimpia sosiaalisia ongelmia. Se on ongelma, koska se aiheuttaa tulottomuutta sekä syrjäytymistä. (Niemelä 2009, 226 – 227)

Työn ja tekemisen vajeessa on samalla kysymys tarkoituksettomuudesta. Toiminnassa on kyse tarkoituksesta. Tekemisen tasolla ihminen toteuttaa itseään ja tarkoitustaan. Jos tässä on jatkuva vaje, ihminen vieraantuu, ei ainoastaan syrjäydy. Kuntouttavalla työtoiminnalla sosiaalityö yhdessä eri tahojen, erityisesti työvoimaviranomaisten kanssa pyrkii tukemaan ja aktivoimaan henkilöitä, joilla ei ole mahdollisuuksia päästä tavanomaista tietä työhön, tarkoituksensa toteuttamiseen. (Niemelä 2009, 226 – 227)

Asiakkaaksi ohjaaminen ei saa perustua yksinomaan asiakkaiden segmentointiin. Asiakkaiksi ei tule esimerkiksi ohjata kaikkia pitkään työttöminä olleita (pitkäaikaistyöttömiä, aktivointiehdon omaavia), vajaakuntoisia, maahanmuuttajia tai nuoria. Koska TYP- toiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden työllistymisedellytyksiä, TYP:een ei tule ohjata asiakkaita, joiden ensisijaisena palvelutarpeena on eläkeselvityksen tekeminen. TYP hoitaa eläkeselvitykset niiden asiakkaiden osalta, joiden kohdalla eläkevaihtoehto nousee esille palveluprosessin aikana. (Työministeriö, 2007)

Aikuisilta odotetaan kuitenkin vastuuta itsestään ja valinnoistaan. Ei millään työllä eikä työntekijälähtöisellä työllä saada muutosta aikaan, ellei ihminen itse ole valmis muutokseen. Marginaaliryhmien kanssa työskentelyssä muutosta saadaan aikaan hitaasti, jos saadaan ollenkaan. On edes turha odottaa suuria muutoksia. Aikuissosiaalityössä törmätään niihin marginaaliryhmiin, joiden parissa työskentely on enemmänkin tilanteen staattisena pysyttämistä, kuin suurten muutosten aikaansaamista. (Suonio-Erhiö, 2008)

Juhilan mukaan uusliberalismissa korostetaan odotusta siitä, että ihminen pärjää omalla työllään. Ihannekansalaisen pitäisi olla aktiivinen ja vastuullinen. Odotetaan, että työntelijätkin ovat vastuullisia ja saavat vaikuttavia tuloksia aikaan. Tämän odotuksen myötä tullaan tilanteeseen, että keskitytään vain niihin asiakkaisiin, joiden kanssa työskentelystä voidaan odottaa saavutettavan odotettuja tuloksia. (Suonio-Erhiö, 2008)

Habermasin teoriaan viitaten aktivointihaastattelussa toteutuu vain konsensusseen pyrkiminen, koska niin tutkija kuin haastateltavat pyrkivät yhdessä samaan lopputulemaan – yhteisen hyvän löytymiseen. Paras perustelu voittaa, koska asiakkaiden haastattelun tuloksista etsitään eniten muutokseen pyrkivää tarvetta. Haastattelulla pyritään saavuttamaan aktivointiprosessiin asiakkaiden tarpeista lähteviä pysyviä muutoksia.

Kuitenkin Habermas lähtee siitä, että dialogissa molemmat ovat tasavertaisia. Aktivointihaastattelussa työntekijällä on suurempi valta ja tuon vallan vuoksi hänellä on vahvempi argumentti lopputulokseen. Aktivointihaastattelussa pyritään yhteiseen lopputulemaan, mutta kuitenkin työntekijä on tilanteessa auktoriteetti, joka ratkaisee miten asiat perustellaan ja miten niitä lähdetään toteuttamaan. Mielestäni kommunikatiivisella rationaalisuudella ei tuon vallan epätasapainon vuoksi ole edellytyksiä toteutua. Asiakas on alusta lähtien otettava muulla tavalla mukaan aktivointisuunnitelman tekoon. Hänet on saatava keskustelemalla sitoutettua etsimään yhdessä työntekijän kanssa parasta ratkaisua.

2.3. Syrjäytyminen ja marginalisaatio

Vaikka ei ole työtä eikä asuntoa, saattaa olla, ettei ihminen koe itseään syrjäytyneeksi tai puutteenalaiseksi. Mitä on syrjäytyminen, mitä on marginalisaatio. Ovatko ne sama asia vai saman asian kaksi eri näkökulmaa. Onko syrjäytynyt sama asia kuin päihdeongelmainen? Mitä syrjäytyminen tarkoittaa?

Syrjäytymisestä puhutaan ikään kuin kaikki tietäisivät mitä se tarkoittaa. Sitä ei määritellä, pidetään itsestäänselvyytenä tietää käsitteen merkitys. Julkisessa keskustelussa puhutaan syrjäytyneistä nuorista, pitkäaikaistyöttömistä ja mielenterveysongelmaisista. Kuitenkaan ei jäädä pohtimaan sitä, miksi nämä termit kytketään määreeseen syrjäytyminen ja mitä se loppujen lopuksi tarkoittaa. (Juhila 2006, 53)

Juhilan (2006, 53–54) mukaan syrjäytyneillä on erilaisia osallisuuden ulottuvuuksia vähemmän kuin kansalaisten enemmistöllä. Tutkijat jakavat syrjäytymisen ensinnäkin siten, että se on prosessi. Toisaalta syrjäytyminen nähdään kasautuvana huono-osaisuutena. Huono-osaisuuden tunnusmerkkejä ovat mm. taloudellinen ja materiaallinen köyhyys. Tämä nähdään kriittisissä sosiaalipoliittisissa suuntauksissa syrjäytymisen pääsyyksi, kasautuvan huono-osaisuuden lähtökohdaksi.

Miten käsitetään marginaali? Marginaali tarkoittaa reuna-aluetta sananmukaisesti. Marginaali voidaan käsittää keskuksen ja pysyvän syrjäytymisen väliseksi tilaksi. Marginaalissa oleva ihminen ei kuulu mihinkään, hän on paikaton. (Hyväri 2001,71–73)

Sosiaalityö on aina tavalla tai toisella marginaalia. Se liittyy tämän päivän keskusteluihin hyvinvointivaltion murroksesta, köyhyydestä ja syrjäytymisestä. Sosiaalityön asiakkuuksien ja asiantuntijuuden muutokset liittyvät tähän keskusteluun. (Juhila, Forsberg & Roivainen 2002,7)

Juhilan mukaan sosiaalityö on nähty hyvinvointivaltion vahvalla kaudella sosiaalipalveluna, joka kohdistuisi kaikille kansalaisille. Ajateltiin, että kuka tahansa voisi joutua tilanteeseen, jossa tarvitsee sosiaalityöntekijän palveluja. Kuitenkin sosiaalityö perinteisesti on turvaverkon pohja, jossa autetaan yhteiskunnan marginaaleissa elävien kansalaisten asemaa sosiaalityön keinoin. Sosiaalityön kohderyhmä on rajattu, ei yleinen. (Juhila ym. 2002, 11)

Niiranen kirjoittaa samasta asiasta kuinka palveluista käytävä keskustelu korottaa kuluttajan oikeuksia ja kansalaisten itsemääräämisoikeuksia. Heikoimmassa asemassa olevat ihmiset ovat hänen mukaansa heikoimmilla myös tehdesään valintoja. He joutuvat herkemmin marginaaliin, koska vaikutusmahdollisuudet vähenevät. Toisaalta pienikin kokemus siitä, että on tullut kuulluksi ja saanut asiakkuudessa edes vähäistä apua ja tukea, voivat auttaa pois marginalisoitumisesta ja lisätä osallisuutta ja elämän hallintaa (Juhila ym. 2002, 63)

Kunta on lainsäädännöllä velvoitettu tarjoamaan peruspalveluja ja huolehtimaan kansalaisten oikeuksista. Paikallishallinto vastaa kansalaisten hyvinvoinnista. Tämän hetken suurimpia haasteita on syrjäytymisen ehkäisy. Asiakkaan osallistumiselle ja osallistumaan opettelulle pitäisi antaa enemmän tilaa. Tämä voilistä elämänhallinnan taitoja ja ehkäistä vaikka esim. syrjäytymistä. Palveluasiakkuudessa asiakkaalla on aktiivinen rooli. (Juhila ym. 2002, 67–69)

Helne pohtii syrjäytymisen ongelmaa seuraavasti. Hänen mukaansa ihmisellä on paikka sosiaalisessa maantieteessä. Syrjäytymiskurssi kumpuaa huolestasta, että näin ei enää ole. Syrjäytymisen käsitteeseen kuuluu oletus yhteisyydestä. Lähtökohta on syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten integrointi takaisin yhteiskuntaan normaaleiksi kansalaisiksi. Jos se ei onnistu niin syrjäytyneet pitää kasata yhteen ja tehdä joukko hallittavaksi. Sosiaalityön tehtäväksi on nähty syrjäytyneiden palauttaminen yhteiskuntaan. (Helne 2002, 1-69)

Syrjäytymisessä ei ole kyse vain sosiaalisesta huono-osaisuudesta vaan normaalin rajoista ja tiloista. Se tarkoittaa osattomuutta, joutumista koulutuksen tai työelämän ulkopuolelle. Syrjäytynyt jää ilman ystäviä, tai perhepiiriin tukea ja rakkautta sekä joutuu yhteiskunnan ja yhteisten arvojen ulkopuolelle. Syrjäytyminen aiheuttaa inhimillistä kärsimystä henkilölle itselleen, sekä hänen läheisilleen, jotka joutuvat syrjäytyneiden kanssa toimimaan. (Helne 2002, 1-69)

Syrjäytyminen uhkaa yhteiskunnan järjestystä. Ajatellaan, että syrjäytynyt ei itse näe tilanteensa syitä tai seurauksia tai pyri muuttamaan olosuhteitaan. Syrjäytynyt voi olla kansalainen, joka ei käytä tai osaa käyttää kaikkia oikeuksiaan. Syrjäytynyt on alistunut, altis alkoholismille. Hänellä on näköalattomuutta, toivottomuuden tunnetta, masennusta. Ratkaisevaa ei ole se, että syrjäytyneellä ei olisi aineellisia resursseja, vaan pikemminkin, että yksilöllä ei ole motivaatiota tai taitoja hyödyntää kaikkia käytettävissä olevia resursseja eikä kykyä hallita elämäänsä. (Helne 2002, 1-69)

Syrjäytymiskäsitteen yhteydessä käytetään termiä marginaali. Se tarkoittaa reunalla oloa, olla sivussa jostakin. Marginaalissa olevan ajatellaan olevan suhteessa keskukseen ja siitä jollakin lailla syrjätilassa. Marginaalit eivät kuitenkaan ole olemuksellisesti syrjäisiä, vaan suhteessa keskukseen. Marginaaliryhmät ovat toisistaan poikkeavia ja toisistaan poikkeavassa asemassa suhteessa keskuksiin. Reunanalueella eläminen voi olla jollekin tietoisesti valittua. (Jokinen, Huttunen & Kulmala 2004, 9–13)

Marginaalissa elävän suhde keskukseen on erilainen kuin reunalle joutuneen. Marginaalisuus on moni-ilmeistä silläkin tavalla että ihminen voi elää jossakin elämän alueella marginaalissa ja taas toisessa ei. Yhteiskunta on rakentunut yhden keskuksen idealle. Pyritään tunnistamaan marginaaliryhmät ja niiden ongelma. Pyritään kehittämään erilaisia keinoja vetää näihin ryhmiin kuuluvia kohti keskustaa. (Jokinen ym. 2004, 9–13)

Hyväri kirjoittaa syrjäytymisestä kuinka siihen ajaudutaan, pudotaan vaikuttamisesta ja sosiaalisista suhteista. Ihminen liukuu vaihe vaiheelta eri hyvinvoinnin osa-alueilla tapahtuvien prosessien tuloksena. Yhteiskuntapolitiikassa pitäisi huolehtia siitä, ihmisillä on työtä, asunto ja sosiaalisia suhteita. (Hyväri 2001, 71)

Sosiaalityössä joudutaan edellisen kaltaisten marginaaliryhmien ongelmiin liittyvien kysymysten kanssa tekemisiin. Ne ovat ohittamattomia asioita arjen sosiaalityössä. Sosiaalityö on ajautumassa Juhilan mukaan ulkoapäin kontrolloiduksi ”marginaalityöksi”. Eräs negatiivisista seurauksista on se, että suhtaudutaan kontrolloivasti niihin ihmisiin, jotka eivät mahdu markkinoilla toimivan, yksilöllisen kuluttajakansalaisen muottiin. (Juhila 2002, 12–13)

Asiakkaan on kestävä vastuuttaminen ja siihen liittyvä moraalisen arvioinnin kohteena oleminen. Yhteiskunnassa vallitsee kuluttamiseen ja valintoihin perustuvia arvoja ja niitä ei voi ohittaa. Jokaisen on arvioitava omaa toimintaa suhteessa vallitseviin arvoihin. Yhä useamman kohdalla joudutaan toteamaan että on tullut epäonnistuneeksi elämässä ja marginaaliin ajautuminen on uhaamassa. (Juhila 2002, 12–13)

Marginaaliin tilaan joutuminen merkitsee Hyvärin mukaan yhteyden menetystä normaaleihin elämän puitteisiin. Henkilö ottaa itselleen roolin ja identiteetin, joka vahvistaa alisteista asemaa pikemminkin kuin johtaa siitä ulos. Hyväri on tutkinut syrjäytyneestä ja marginaalisesta asemasta selviytymistä. Hän on etsinyt syrjäytyneiden tarinoista poikkeuksia, eli niitä jotka eivät ole marginaalisesti tyypillisiä – niitä jotka eivät näe tilannettaan ”kurjuutta kummempuna”. (Hyväri 2001, 136)

Omaa tilannetta ei nähdä huonona, ja sen vuoksi muutoksen saaminen ei ole tärkeää. Hyväri on haastatellut henkilöitä, jotka ovat voittaneet vaikeutensa ja saaneet muutosta elämän tilanteeseensa. Vaikeudet ja marginaalin kokemukset on otettu uuden elämän tavan lähtökohdaksi. (Hyväri 2001, 26)

Marginaalissa eläminen voi olla ylisukupolvista. Silloin lapsuuden kokemukset ja malli ohjaavat omaa elämää niin että siitä pois pääsyä ei nähdä tavoittelemisen arvoisena. Giddensin mukaan tottumukset voivat olla puhtaasti henkilökohtaisia rutiinisointimuotoja. Henkilö on vain rutinoitunut tekemään samalla tavalla valintoja. Sillä saavutetaan turvallisuuden tunne, jolla toteutetaan elämän jatkuvuus toimintakehyksestä toiseen. Muutos totuttuun järkyttäisi yksilön elämän tasapainoa. (Beck, Giddens & Lash 1995, 142)

2.4 Pitkäaikaistyöttömyys

Käsitteenä pitkäaikaistyöttömyydellä tarkoitetaan yleensä yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita, jotka saavat työttömyytensä perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea. Pitkäaikainen työttömyys heikentää henkilön mahdollisuuksia olla työmarkkinoiden käytettävissä. Päästäkseen takaisin työelämään on työttömälle suunniteltava erityisiä työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, joilla kuntoutetaan pitkään työmarkkinoilta pois ollut henkilö takaisin työlliseksi. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30 -31)

Pitkäaikaistyöttömyys on yleisintä ikääntyneiden sekä heikosti koulutettujen työttömien keskuudessa. Työttömyys on laajamittaisena ilmiönä rakenteellisen

tason kysymys. Kun työpaikkojen ja työnhakijoiden määrä ja toisaalta työpaikkojen ja työnhakijoiden kvlifkaatiovaatimukset eivät vastaa toisiaan puhutaan rakenteellisesta työttömyydestä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30 -31)

Pitkään jatkuneella työttömyydellä on suuri riski syrjäyttää työmarkkinoilta. Työttömyys määrittyy suurimmaksi syrjäytymistä aiheuttavaksi ristitekiäjäksi. Innostus työnhakuun vähenee työttömyyden pitkittyessä. Jatkuvat epäonnistumiset työpaikan löytämisessä turhauttaa. Työllistymisellä on nähty ratkaistavan moninaisia syrjäytymisen ongelmia. (Juhila 2006, 57 – 60)

Matti Vanhasen vuonna 2003 nimitetyn hallituksen työllisyysohjelmalla pyritään kannustamaan 2000-luvun hyvinvointiyhteiskunnan osaamista, ja kannustaa työntekoon ja yrittämiseen. Pää tavoite on parantaa työllisyyttä ja vähentää työttömyyttä. Näihin tavoitteisiin pyritään vahvistamalla peruspalveluita ja toimeentuloturva sekä tasapainottamalla alueellista kehitystä. Pitkäaikaistyöttömyyden ratkaisemiseksi käytetään monia erilaisia keinoja. Useimmiten pitkäaikaistyöttömyyttä yritetään ratkaista kuntouttavalla työtoiminnalla tai muilla työvoimapolitiittisilla toimenpiteillä. (Juhila 2006, 57 – 60)

Nuorille tarkoitettuja uusia vaihtoehtoja ovat työpajatoiminta, matalapalkkatuki, ja työkoulu. Kotirannan mukaan 2000-luvun Suomessa työttömyys on ollut ja on vaikea sosiaalinen ja yhteiskuntapoliittinen ongelma. Työttömät kokevat paradoksaalisena tilanteen, että heitä yritetään kaikin keinoin kuntouttaa työmarkkinoille, vaikka työtä ei ole kaikille. Suomessa on tapahtunut suuri työvoiman määrällinen ja laadullinen muutos viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana, joten voidaan ennustaa suuren määrän ihmisistä jäävän pitkäaikaistyöttömiksi. (Kotiranta 2008,15)

Uutiset irtisanomisista aiheuttavat huolta siitä miten työttömiksi jäävät ihmiset tulevat selviytymään elämässään? Miten he löytävät elämänsä merkitykset ja tarkoitukset jatkossa? Työttömyys on ilmiönä selkeästi rakenteellinen kysymys ja käsite. Yksilön tasolta tarkasteltuna työttömyydestä irtaantuminen tai sopeutuminen elämään työttömyyden kanssa on ymmärrettävissä toiminnan muutoksena ja muutoksen ehtojen kautta. (Kotiranta 2008,15)

2.5 Aktivointi ja sen keinot

Ala-Kauhaluoman ym. (2004) mukaan aktivointi tarkoittaa sanana eri ihmisille erilaisia asioita, samoin kun puhutaan kuntouttavasta työtoiminnasta. Aktivointi voi tarkoittaa lähes kaikkea toimintaa, jolla on aktiivisuutta lisäävää tai tukevaa sisältöä. Aktiivinen tarkoittaa sanakirjan mukaan passiivisen vastakohtaa. Koska aktiivi- sana tarkoittaa eri ihmisille erilaisia asioita, niin aktivointihaastattelussa on selvitettävä asiakkaalle selvästi mitä aktivointi tarkoittaa tässä tilanteessa.

On asiakkaita, jotka eivät ole tulleet aktivointihaastatteluun ja ovat saaneet sanktioita. He eivät ole kertomansa mukaan ymmärtäneet, mihin heitä on kutsuttu. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta kytkee kuntoutuksen näkökulman työttömien aktivointiin sekä käsitteenä että toimintana. Aktiivinen sosiaalipoliittikka-työryhmä lähti toimenpide ehdotuksessaan siitä, että pitkäaikainen työttömyys heikentää tosiasiassa henkilön mahdollisuuksia olla työmarkkinoiden käytettävissä niin paljon, ettei hänen voida yleensä edellyttää saavan työtä ilman erityistoimenpiteitä.

Työryhmän ratkaisuna oli ehdotus, että syrjäytymisvaarassa pitkään työttömänä olleille henkilöille järjestetään kuntouttavaa työllistämistä viimesijaisena aktivointijärjestelmänä. Aktivointisuunnitelma on suunnitelma siitä että asiakas osallistuu kuntouttavaan työllistämiseen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30)

Aktivoinnin ensisijainen tavoite on luonnollisesti työllistyminen. Tavoitteessa on nähtävissä elementtejä syrjäytymisdiskurssista, joka tavoittelee sosiaalista yhtenäisyyttä ja täyttä kansalaisuutta. Diskurssin mukaan syrjäytyneiltä puuttuu kunnollinen palkkatyö. Ongelma ratkeaa, kun pitkäaikaistyötön työllistyy ja samalla aktivointi on onnistunut tavoitteessaan.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan vuonna 2001, ja sen tarkoituksena on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla tai parantaa hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutuksen tai

muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23 - 41)

Lain sisältämien toimenpiteiden tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä ja toisaalta aktivoida ja kuntouttaa jo pitkään työttömänä olleita. Aktivointisuunnitelmalla ja siinä sovitulla toimenpiteillä pyritään lisäämään pitkään työttömänä olleiden työmarkkinaresursseja ja aktivoidaan heitä omaehtoiseen toimintaan. Lakiuudistuksessa pääasiallinen painopiste on ollut sellaisissa asiakkaissa joiden toimeentulo perustuu työmarkkinatukeen ja työttömyyden perusteella saatavaan toimeentulotukeen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004,23)

Uudistuksella on vastuutettu kuntia aktivointiin ja annetaan viranomaisille mahdollisuus aikaistaa puuttumista työttömyysprosessiin yksilötasolla. Lain keskeisenä interventiona on sosiaaliviranomaisen ja työvoimaviranomaisen yhdessä työttömän kanssa laatima aktivointisuunnitelma. Viranomaiset ovat velvollisia kutsumaan työttömän aktivointisuunnitelman laadintaan, kun aktivointiehto täyttyy. Työttömät ovat velvollisia saapumaan suunnitelman laadintaan, ellei heillä ole hyväksyttävää syytä kieltäytymiselle. Aktivointisuunnitelmanneuvottelun tuloksena on kirjallinen osapuolten allekirjoittama suunnitelma, jonka toteutuminen tarkistetaan määräajoin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23)

Sovitun jakson aikana kuntouttavaa työtoimintaa on vähintään yhtenä ja enintään viitenä päivänä viikossa ja päivisin vähintään neljä ja enintään kahdeksan tuntia. Alle 25-vuotiaalle kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on velvoittavaa ja kieltäytyminen johtaa työmarkkinatuen määräaikaiseen katkaisuun tai toimeentulotuen alentamiseen.

Yli 25-vuotiaille pitkäaikaistyöttömille osallistuminen on vapaaehtoista. Kuntouttavan työtoiminnan osalta maksetaan työmarkkinatukea (ilman tarveharkintaa) ja/tai toimeentulotukea. Lisäksi maksetaan 8 euron ylläpitokorvaus/toimintaraha toteutuneilta työtoimintapäivältä. Kunta korvaa matkakustannukset toimeentulotukena. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 49,53)

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain 17 §:n mukainen sosiaalipalvelu, ja se tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen. Aktivointisuunnitelma on päätöksen liitteenä. Kuntouttava työtoiminta on järjestettävä asiakkaan työssäkäyntialueelle, mutta asiakkaan suostumuksella myös työssäkäyntialueen ulkopuolelle. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 46 – 47)

Kunta voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa joko itse tai sopia sen järjestämisestä toisen kunnan, kuntayhtymän, yhdistyksen, säätiön, valtion viraston tai uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kerrallaan 3 – 24 kuukaudeksi ja yhden vuoden aikana kuntouttavaan työtoimintaan voi osallistua enintään 230 päivänä.

2.6 Aikaisempia tutkimuksia

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) on ollut voimassa vajaan kymmenen vuotta, joten sen menetelmien toteutumista tai vaikuttavuutta ei ole paljon vielä ehditty tutkia. Aktivointi ja aktivoituminen ovat sosiaalityön ydinprosesseja ja sen vuoksi aktivointisuunnitelmat ja työttömien aktivointi ovat sosiaalityön tutkimista. Kotirannan väitöskirjassa ydinkysymys on, mitä sosiaalityön prosessit aktivointi ja aktivoituminen ovat käsitteellisesti ja teoreettisesti ymmärrettyinä. Hän tarkentaa tutkimuskysymystään siten, että sosiaalityön tutkimuksen perimmäisenä tavoitteena on lisätä työn vaikuttavuutta. Vaikuttavuutta on Kotirannan mukaan se, että toiminnalla saadaan aikaan sitä, mitä siltä toivotaan ja tahdotaan. (Kotiranta 2008, 40)

Taloustieteessä määritellään tehokkuus siten, että resurssit ovat parhaassa mahdollisessa käytössä. Vaikuttavuus on kuitenkin enemmän. Yhtenä taustakysymyksenä on, onko aktivointityö mielekästä ja tuloksia tuottavaa, vai onko se suorastaan vahingollista asiakkaalle. (Kotiranta 2008, 40)

Monella pitkään työttömänä olleella henkilöllä on varmasti mielessään aikomus hakea työtä jos ei tänään, niin sitten huomenna. Uskomukset ovat varmasti haastavia ihmisen elämässä, sillä kerran synnyttyään ne ovat totta ihmisen mie-

lessä. Epäonnistumisuskomus pitää ihmisen paikallaan. Epäonnistumisen kokemus, josta on jäänyt negatiivisia tunteita, voidaan muuttaa, jos saadaan onnistumisen kokemuksia tilalle. (Kotiranta 2008, 89,130)

Kotiranta pohtii kiinnostumista ihmisestä itsestään, eikä vain hänen tilanteestaan. Hän siteeraa erään nuoren miehen sanoja: ”Jos ne olisivat edes joskus olleet kiinnostuneet minusta, mutta kun ovat olleet aina kiinnostuneet vain taudistani”. Kyseessä oli nuorimies, joka oli asiakkaana kuntoutustutkimuksessa (Kotiranta 2008, 89,130)

Asiakkaan tukeminen on Kotirannan mukaan tärkeää. Aktivointisuunnitelman tekemisen tarkoitus on tukea asiakasta johonkin uuteen, se voidaan laatia teknisesti hyvin. Siihen laitetaan kaikki ne monipuolisesti asioita ja siihen on laitettu erilaisia vaihtoehtoja. Hyvä aktivointisuunnitelma ei kuitenkaan aina pidä tärkeänä sitä, miten suunnitelman kohteena oleva henkilö suhtautuu suunnitelmaan. Suunnitelmassa saatetaan mainita toimenpiteitä, mitä asiakkaan pitää tehdä, mihin ottaa yhteyttä, mutta missään ei sanota, mitä asiakas itse ajatteli tuosta suunnitelmasta. Onko hänellä aikomusta ottaa yhteyttä vai ei ja miten tuohon suunnitelmaan on päästy. (Kotiranta 2008, 145)

Hentinen on tutkinut Pro Gradu tutkimuksessaan (2006) asiakkaiden kokemuksia aktivointisuunnitelmasta ja aktivointisuunnitelman vaikuttavuudesta. Tutkimuksensa perusteella Hentinen toivoo pitkäjänteisemmän ja asiakaslähtöisemmän palvelun tulevan mahdolliseksi, kun seutukunnalla aloitti työvoiman palvelukeskus. Olisi toivottavaa, että palvelukeskuksella, sosiaalitoimistolla ja työvoimatoimistolla olisi enemmän aikaa aktivointityöhön.

Aikaisemmin aktivointihaastatteluihin käytettiin aikaa yksi päivä kuukaudessa. Hentinen toivoo enemmän aikaa aktivointitoimintaan ja aktivointiehdon piirissä olevien asiakkaiden palvelun hoitamiseen prosessinomaisemmin. Ohjauksen määrän ja tiheyden tulisi määräytyä avunhakijoiden tarpeiden perusteella eikä organisaation tehokkuusvaatimusten mukaisesti.

Stakes on tutkinut työttömien aktivointia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004) Tutkijat ovat arvioineet aktiivisen sosiaalipolitiikan reformia ja osoittaneet millaisia vaikutuksia kuntouttava työtoiminta-laki on tuonut työttömien työmarkkina-asemaan ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Tutkimus on kattava kuvaus kuntouttava työtoiminta-laista ja sen sisältämistä toimenpiteistä, lain toimeenpanosta ja vaikuttavuudesta.

Tutkimuksessa on tehty case-tutkimus kahden kunnan alueella ja kuvattu seitsemän kunnan pilottiyhteistyötä. Aineiston perusteella tutkijat ovat tulleet tulokseen, että kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuudet elämänhallinnan parantamiseen ja osallisuuden lisäämiseen ovat varovan myönteisiä. Kunta voi itse järjestää kuntouttavaa työtoimintaa ja tehdä ostopalvelusopimuksia yhdistysten, toisen kunnan, kuntayhtymän, tai rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa ei voi hankkia lain mukaan yritykseltä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 106)

Tutkimuksessa kritisoidaan aktivointisuunnitelman sisältöä. Tutkijoiden mielestä aktivointisuunnitelmaan kirjataan vain järjestävä taho, ja kuntouttavan työtoiminnan jakson pituus. Samoin kirjataan, montako tuntia henkilö on kuntouttavassa työtoiminnassa ja monenako päivänä viikossa. Aktivointisuunnitelmista puuttuu usein kuntouttavan työtoiminnan sisältö. Tarkempi sisältö syntyy vasta työtoiminnan järjestävän tahon edustajan kanssa. (Ala-Kauhaluoma ym.2004, 210–211)

Johtopäätöksinä tutkimuksesta on todettu mm. että laki ei ole edistänyt työllistymistavoitetta, tietyin ehdoin se on lisännyt pitkäaikaistyöttömien mahdollisuuksia päästä aktivoiviin toimenpiteisiin ja lisännyt työttömien taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet ovat hyötäneet elämäntilanteiden parantumisena. (Ala-Kauhaluoma ym.2004, 210–211)

Kuntouttavalla työtoiminnalla lisätään asiakkaiden elämänhallintaa. Sana kuntouttava on harhaan johtava, monen kohdalla suunnitelman tavoite on työ tai osallistuminen työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. Vain osalla on kyse kuntoutuksesta. (Ala-Kauhaluoma ym.2004, 210–211)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyössäni selvitän pitkäaikaistyöttömien kokemuksia aktivointiprosessista. Pentikäisen (2005,57) mukaan kokemus on henkilökohtainen elämys, johon kuuluvat tunteet. Satuttavista ja koskettavista asioista halutaan puhua, jos näille löytyy kuuntelija. Kokemukset saattavat olla yksilölle hyvinkin henkilökohtaisia ja satuttavia. Niistä on helpompi puhua, kun on tuntenut kuuntelijan pidempään. Yhden keskustelun yhteydessä ei yleensä haluta jakaa kipeitä kokemuksia. Kaikilla tutkimukseen osallistujilla tulee olla kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä. Tutkija on osa tutkimustaan, ei ulkopuolinen tarkkailija.

Opinnäytetyöni tarkoitus on etsiä kehittämiskohteita aktivointiprosessiin. Tärkeää on saada haastattelulla selvitytettyä asiakkaiden kokemus tähän asti saadusta palvelusta. Tutkimuksen tavoitteena on saada kehittämis-ideoita etsimällä puutteita tehdyssä työssä. On tärkeää saada kuuluviin syrjäämisriskissä olevien ihmisten ääni.

Tulevaisuuden asiakas haluaa tulla kuulluksi ja asettaa käyttämälleen palvelulle vaatimuksia. Asiakas ei ota vastaan minkälaista palvelua tahansa. Koulutustaso on noussut ja tieto sosiaali- ja terveydenhuollosta on parempi kuin koskaan ennen. (Outinen, Holma, & Lempinen 1994,11)

Yhteistä kaikille haastateltaville on pitkään jatkunut työttömyys. Heille on täyttynyt aktivointiehto ja heille on tehty aktivointihaastattelu ja sijoitus kuntouttavaan työtoimintaan. Yleensä asiakkailla on ongelmia hyvin monella elämän alueella.

Tutkimuskysymysten tarkoitus on olla lähtökohta haastattelulle. Kysymysten avulla olen kirkastanut opinnäytetyöni tarkoitusta ja ne myös jäsentävät työtäni. Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on aktivointihaastatteluun tulosta
2. Millaisia ajatuksia kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on aktivointihaastattelusta?
3. Mitkä ovat asiakkaiden näkökulmasta aktivointihaastattelun muutostarpeet?

4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET RATKAISUT JA TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen haastattelututkimus. Hirsjärvi ym. (2009, 164) mukaan laadullinen tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisessa, todellisessa tilanteessa. Laadulliselle analyysille on tyypillistä induktiivinen päättely, jossa pyritään tekemään yleistyksiä ja päätelmiä aineistosta nousevien seikkojen perusteella. Aineistoa pyritään tarkastelemaan monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti nostoen siitä esiin merkityksellisiä teemoja.

Haastattelututkimuksella tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää interventiota, jolla pyritään ratkaisemaan erilaisia käytännön ongelmia, parantamaan sosiaalisia käytäntöjä sekä ymmärtämään niitä entistä syvemmin. Tutkimus on tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään takailevaa. toimintatutkimuksessa pyritään vastaamaan johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittämään olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Tutkimusta voi tehdä yksittäinen työntekijä, siihen ei tarvita kaikkien toimijain osapuolien sitoutumista. (Metsämuuronen 2006, 29)

Laadullisella tutkimuksella tuotettu tieto on kontekstisidonnaista. Tuotettu tieto on sidoksissa tutkimukseen osallistujien elämäntilanteeseen, aikaan ja paikkaan. Todellisuus voi näyttäytyä eri ihmisille erilaisena eli todellisuuksia voi olla useita. Tutkimuksen tarkoitus on valottaa mitä tutkittava ilmiö on tutkimukseen osallistuneiden ihmisten näkökulmasta. (Kylmä & Juvakka 2007, 28–29)

Tuotetun tiedon hyödyntäminen edellyttää tutkijalta tutkimukseen osallistuneiden ihmisten todellisuuden kuvaamista. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan merkityksiä. On huomioitava, että ei ole olemassa vain yhtä totuutta samasta ilmiöstä, jokaiselle ihmiselle oma todellisuus on totta. (Kylmä & Juvakka 2007, 28–29)

Laadullinen tai kvalitatiivinen ymmärretään aineiston ja analyysin muodon kuvaukseksi. Laadullinen aineisto on ilmiäsultaan tekstiä esim. haastattelut. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimussuunnitelma elää tutkimushankkeen mukana, voidaan lähteä liikkeelle ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä, joka tarkoittaa teorian rakentamista aineistosta lähtien. Tärkeää on pohtia aineiston rajaamista, koska laadullinen aineisto ei lopu koskaan. (Eskola & Suoranta 2001,15–19)

4.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Laadullisten metodien käytössä suositaan mm. teemahaastattelua. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä ja tutkimus toteutetaan joustavasti ja suunnitelma muutetaan olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 23)

Tarkoitukseni on haastatella pitkäaikaistyöttömiä, jotka ovat asiakkuudessa joko Työvoimatoimistossa tai Työvoiman palvelukeskuksessa, sekä ovat sosiaalityön asiakkaita. Kaikki haastateltavat ovat omia asiakkaitani. Osa olen tavannut aktivointihaastattelussa, osalle olen tehnyt ainoastaan päätökset aktivoivasta aikuissosiaalityöstä ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Haastattelussa on tarkoitus kuulla asiakkaan ääntä, eli heidän tuntemuksiaan saamastaan palvelusta.

Kvalitatiivisen strategian mukaan haastateltava ja haastattelija ovat vuorovaikutuksessa. Tämä tarkoittaa, että tutkijatkin ovat luomassa tutkimaansa kohdetta. Kaikki haastattelut ovat haastattelijan ja haastateltavan yhteistyön tulosta. Haastattelija saattaa vahvistaa haastateltavaa ja tutkimustulos voi siten heijastaa tutkijan omia oletuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 23)

Haastattelulla tarkoitetaan tiedonkeruutapaa, jossa henkilöiltä kysytään heidän omia mielipiteitään tutkimuksen kohteesta ja vastaus saadaan puhutussa muodossa. Haastattelun luonne korostaa sitä, että kaksi ihmistä kohtaa toisensa sosiaalisessa vuorovaikutustilanteessa. Haastattelussa saadaan kuva haastateltavan elämysmaailmasta ja hänen ajatuksistaan, joka onkin tutkijan tehtävänä – välittää kuva haastateltavan ajatuksista, kokemuksesta ja tunteista. Haastattelija voi lähestyä tiedonkeruutehtäväänsä suorasti tai epäsuorasti.

Suora lähestymistapa on kysyä ihmiseltä hänen uskomuksiaan, kokemussisältöjään ja arvostuksiaan. Kun kyse on tutkimushaastattelusta, haastattelulla on välillinen arvo tutkimusprosessissa. Se on osa laajempaa tieteellistä päättelyn ketjua. Haastattelu on käsitteisiin, merkityksiin ja kieleen perustuvaa toimintaa. Haastateltavat tuovat tilanteeseen aiemmat kokemuksensa, joihin suhteutettuna haastattelua tulkitaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 41)

Kun tutkitaan ihmistä, niin voi käyttää eduksi sitä, että tutkittavat voivat itse kertoa itseään koskevia asioita. Haastattelu on käytetyimpiä tiedonkeruumenetelmiä ja etenkin vapaamuotoisten tai vähän strukturoitujen haastattelumenetelmien käyttö on lisääntynyt. Haastattelussa ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, ja tämä luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa. Samalla on mahdollista saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34)

Hirsjärven ja Hurmeen (2009,42–43) mukaan haastattelu määritellään yksinkertaisesti nimeämällä se keskusteluksi, jolla on ennalta määritelty tarkoitus. Haastattelu eroaa kuitenkin tavallisesta keskustelusta siinä, että se tähtää informaatien keräämiseen ja tapahtuu yleensä haastattelijan ehdoilla tai ainakin hänen johdolla. Haastattelu on tutkimuksen osana vuorovaikutustilanne, jolle on luonteenpiirteenä ennalta suunnitteleminen.

Haastattelija on tutustunut jollakin lailla tutkimuksen kohteeseen käytännössä ja teoriassa. Haastattelun tavoitteena on saada luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeitä asioista. Haastattelu on haastattelijan ohjaama ja

alulle panema. Haastateltavaa pitää yleensä motivoida ja ylläpitää hänen motivaatiotaan. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42–43)

Haastattelija tuntee oman roolinsa ja haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa. Haastateltavan on pystyttävä luottamaan siihen että hänen antamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Edellä hahmoteltu tilanne on ihanne, jota ei varmaan koskaan aivan tällaisena saavuteta. Haastattelussa on toinen puoli. Kaksi toisilleen vierasta ihmistä tapaa satunnaisessa olosuhteessa. Kohtaaminen on tavallisesti ainutkertainen tilanne. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42–43)

Käytän omassa tutkimuksessani kvalitatiivista teemahaastattelua. Siinä kysymysten muoto on kaikille sama, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä. Vastaukset eivät ole sidottu vastausvaihtoehtoihin vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Kysymykset ovat määrätty ennalta, mutta haastattelija voi vaihdella niiden sanamuotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42–43)

Haastattelu on kohdennettu tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Tällainen teemahaastattelu ei edellytä tiettyä kokeellisesti aikaansaattua yhteistä kokemusta, vaan siinä lähdetään oletuksesta, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, uskomuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 42–43)

Tässä haastattelussa on kaikkein oleellisista se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu on menetelmänä puolistrukturoitu sen vuoksi, että yksi haastattelun aspekti, haastattelun teema-alueet, ovat kaikille samat. Siinä ei ole tarkkaa muotoa ja järjestystä, mutta ei ole syvähaastattelun tapaan kuitenkaan täysin vapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47 – 48)

Haastattelu tutkimuksen etuna Hirsjärvi ja Hurme (2009) näkevät sen että haastattelussa ihmisen on mahdollista tuoda esille itseään mahdollisimman vapaasti. Tutkija näkee haastateltavan, hänen ilmeensä ja eleensä. Haastateltava voi kertoa laajemmin itsestään ja aiheesta, mitä tutkija pystyy ennakoimaan. Haas-

tattelussa voidaan syventää saatavia tietoja ja pyytää perusteluja esitetyille asioille sekä voidaan käyttää tarvittaessa lisäkysymyksiä.

4.3 Aineisto ja sen kerääminen

Tutkimukseni haastateltavat olen valinnut ns. yksinkertaisella satunnaisotannalla. Siinä kaikilla haastatteluun valittavilla on samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Satunnaisotanta varmistaa haastattelun luotettavuuden. Tutkija ei voi valita haastateltavia, ja vaikuttaa tutkimustulokseen. Satunnaisotannassa on tärkeänä tuloksena haastattelutuloksien yleistettävyyys koko tutkittavaan joukkoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara.2007, 175)

Kyselyyn vastaajat voidaan valita kahdella tavalla, joko satunnaisesti tai ei-satunnaisesti. Satunnaisotanta on tutkimuksen kannalta parempi vaihtoehto, koska se lisää tutkimuksen luotettavuutta verrattuna ei-satunaiseen otantaan. Kukin havainto on satunnaisotannassa tullut mukaan täysin ilman tutkijan tai tutkittavan pyrkimystä. (Metsämuuronen 2006, 51)

Kun tunnetaan kaikki perusjoukon jäsenet, valitaan sattumanvaraisesti sopiva määrä tutkittavia. Eräs tapa on antaa kullekin perusjoukon jäsenelle oma numero ja valita numero käyttämällä jotakin satunnaista menetelmää. Jos jäseniä on vähän, voidaan laittaa vaikka hattuun numerot ja vetää sieltä sopiva määrä koehenkilöitä. (Metsämuuronen 2006, 51, 567)

Omassa otannassani asiakkaat olivat satunnaisessa järjestyksessä tilityslomakkeella, joka on ainoastaan minun käytössäni. Hartolalaisia asiakkaitani listalla oli 25 ja sysmäläisiä 28. Pyysin palvelusihteereitä valitsemaan kolme numeroa 1-25 väliltä. Samoin pyysin TYP:in virkailijaa valitsemaan sysmäläiset haastateltavat valitsemalla viisi numeroa 1-28 väliltä. Näin sain valittua kahdeksan haastateltavaa siten, että en itse pystynyt vaikuttamaan siihen, ketä haastatellen.

Työskentelen kahden kunnan alueella, joten valitsin haastateltavia molempien kuntien alueelta. Hartola on pienempi kunta ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevia on vähemmin, sen vuoksi hartolalaisia haastateltavia on kolme. Heistä kaksi on naisia ja yksi mies. Naiset ovat 47 v ja 52 v ja mies on 59 vuotias. Sysmästä valitsin haastatteluun viisi henkilöä. Heistä kolme on naisia ja kaksi miestä. Naiset ovat iältään 49v, 50 v ja 60 v. Miehet ovat iältään 55 v ja 58 v. .

Olen haastatellut 8 asiakastani, joille olen tehnyt päätöksen aktivoivasta aikuis-sosiaalityöstä ja kuntouttavasta työtoiminasta. Haastattelussa annoin asiakkaiden avoimesti kertoa antamieni teemojen pohjalta tuntemuksiaan Hirsjärven & Hurmeen (2009, 135) mukaan haastateltavien pienehkö määrä ei tarkoita, että aineistoa olisi vähän. Teemahaastattelun avulla kerätty aineisto on yleensä runsas. Aineistona minulla on kahdeksan henkilön haastattelut. Haastattelut tein vuoden 2008 marras- ja joulukuun aikana.

Testasin kysymysten (liite 1) toimivuutta ja teemojen järjestystä esihaastattelussa. Tavoitteenani oli selvittää ovatko teemat sellaisia, että saan vastauksia tutkimuskysymyksiini sekä haastattelun kestoa. Haastattelin tuttavaani, joka ei kuulunut tutkimukseni kohderyhmään. Esihaastattelun perusteella ei tarvinnut muuttaa kysymysten muotoilua eikä teemoja.

Viisi haastattelua tein omassa työhuoneessani. Kolme haastattelua tein asiakkaiden työpaikalla. Kaikkien kolmen haastateltavan ohjaajat suhtautuivat erittäin myönteisesti, että haastattelu tehtiin haastateltavien työajalla. Työpaikoilta löytyi rauhallinen tila haastattelun tekoon. Kun kävin varaamassa asiakkaille aikoja ja pyytämässä haastateltavaksi, niin kukaan ei kieltäytynyt.

Haastattelut sujuivat hyvin. Esitin teeman ja annoin asiakkaan kertoa omin sanoin mitä hän halusi kertoa. Tein täydentäviä kysymyksiä tarpeen mukaan. Annoin asiakkaiden kertoa tuntemuksiaan, siten kun he itse asian halusivat kertoa ja miten asiat muistivat. Sanoin heti haastattelun alussa jokaiselle, että he saavat kertoa aivan omien kokemusten mukaan sellaisia asioita, joita itse haluavat.

Kysymykset yritin tehdä sellaiseksi, että niihin on helppo vastata. Häiriötekijöitä ei ilmaantunut. Tein työhuoneessani haastattelun työaikani päätteeksi, jolloin virasto oli jo suljettu. Haastateltavien työpaikoilla meille oli varattu rauhallinen tila, johon muiden työskentely ei tuonut häiriötä. Ainoastaan nauhan loppuminen aiheutti pienen tauon, ennenkun sain nauhan vaihdettua.

Ensimmäisen haastateltavan (H1) kohdalla tuli tilanne, että nauhuri alkoi häiritä häntä, mutta pääsimme hetken kuluttua jatkamaan. Toinen haastateltava (H2) pyysi kesken haastattelun, että pysäyttäisin nauhurin, koska hän halusi kertoa minulle sellaisen asian, joka ei saanut tulla nauhalle. Kun hän oli saanut tämän kerrottua, hän antoi luvan laittaa nauhurin päälle ja pääsimme jatkamaan. Haastattelut kestivät puolesta tunnista vajaaseen tuntiin.

Yhden haastateltavan (H4) kanssa istuimme puoli tuntia vielä juttelemassa. Hän halusi kertoa minulle elämänsä liittyviä vaikeita asioita, joita en ollut hänestä tiennyt ja jotka eivät liittyneet haastatteluaiheeseen.

Muistutin, että en tule tarkastamaan asioiden oikeellisuutta mistään, enkä käytä tehtyjä aktivointisuunnitelmia missään tämän tutkimuksen vaiheessa. Jokaiselta haastateltavalta pyysin kirjallisen suostumuksen haastatteluun. Suostumuslomakkeella asiakkaat vahvistivat allekirjoituksellaan, että haastattelumateriaalia voi käyttää opinnäytetyöhöni ja siinä annettiin mahdollisuus perua haastattelumateriaalin käyttö 14 vrk:n aikana.

Kokemuksen muuttaminen kertomukseksi tuottaa alkuja ja loppuja. Elämäntarinat rakentuvat muutosten ympärille. Nykyinen ja mennyt limittyvät toisiinsa kerronnallisesti. Kertomusta sepittäessä syntyy uusi todellisuus, itse asiassa kaksi todellisuutta, elettyjen subjektiivisten kokemusten todellisuus ja kertomuksen todellisuus. Kertomukset tuottavat subjektiivista ja kerrottua tietoa kokemuksista ja elämänkulkujen vaiheista. (Bardy & Känkänen 2005, 202 – 204)

Se on kertomusta ihmisten iloista ja suruista. Tarinalla on monta ulottuvuutta. Tarinoilla voidaan mm. satuttaa toisia, valehdella. Niihin voi piiloutua ja niissä

voi eksyä. Tutkijalla onkin todellinen haaste löytää tarinasta juoni ja tulkita se omien kysymysten kautta. (Bardy & Känkänen 2005, 202 – 204)

4.4 Aineiston analyysi

Eskolan (2007, 159–169) mukaan tutkimusta tehtäessä on ensinnäkin hahmotettava mitä tutkii, sen jälkeen kerätään aineisto ja esim. haastattelulla. Kolmantena vaiheena on litterointi ja viimeisenä aineiston analyysi. Aineistoa on työstettävä ja tulkittava. Olen valinnut aineistoni analyysi menetelmäksi teema-analyysin, koska tutkimukseni on teemahaastattelu. Tässä menetelmässä aineisto järjestetään teemoittain eli kootaan kaikkien haastateltavien vastauksista kyseiseen teemaan liittyvä vastaus. Tässä voidaan käyttää tietokoneohjelmaa, jolloin vastauksista siirretään osia ja järjestetään materiaalia uudelleen. Aineistoa ei karsita, vaan se järjestellään uudelleen.

Tallennettu laadullinen aineisto on tarkoituksenmukaista kirjoittaa sanatarkasti puhtaaksi. Tätä puhtaaksikirjoittamista nimitetään litteroinniksi. Litterointi voidaan tehdä koko kerätyistä aineistosta tai valikoiden esim. teema-alueiden mukaan. Aineiston litterointi on tavallisempaa kuin tehdä päätelmiä suoraan nauhoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 222)

Tein litteroinnit haastatteluistani heti samana iltana, kun olin tehnyt haastattelut tai viimeistään seuraavana iltana. Yhden haastattelun litterointiin kului kolmesta neljään tuntiin. Mielestäni oli tärkeää pyrkiä litteroimaan mahdollisimman pian, koska sain haastattelun tunnelman siirrettyä paremmin tekstiin. Yhteensä litteroituja sivuja tuli 95.

Olen analysoinut aineiston koodaamalla teemoittain eri väreillä litteroidut haastatteluvastaukset. Haastattelututkimuksen ensimmäisenä teemana on asiakkaan tausta, toisena teemana on tämän hetkinen elämän tilanne ja kolmantena teemana on kokemus aktivointihaastattelusta. Näiden teemojen avulla haen vastauksia tutkimuskysymyksiini. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston ke-

räystä ja analyysiä ei voida erottaa niin kategorisesti kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, vaikka tulkinnat tehdäänkin aineistosta.

Mielestäni se, että asiakkaat ovat omia asiakkaitani ja siis tuttuja, antaa heille uskallusta kertoa omasta työhistoriastaan, omasta työllistymispolustaan ja kokemuksesta asiakkaana olosta. Halusin kysyä asiakkaalta ikää, koulutusta, perhetilannetta ja kuinka kauan hän on ollut työttömänä. Tämän hetkisestä elämän tilanteesta halusin kysyä, onko haastateltava yksinäinen, avioliitossa tai avoliitossa? Kuinka kauan on ollut työttömänä? Mikä on johtanut työttömyyteen ja millaista apua ja tukea hän on saanut työllistyäkseen?

Kysyin asiakkaan vahvuuksista, eli missä hän on hyvä. Pystyykö hän hyödyntämään parasta osaamistaan nykyisessä työtoiminnassa? Näiden ensimmäisten kysymysten tarkoitus ja merkitys on se, että jokainen osaa näihin kysymyksiin vastata. Niiden avulla johdatellaan asiakas haastatteluun ja alkujännitys saadaan hälvenemään. Sosiaalityön tuki ja sosiaalityöntekijä rooli ovat haastattelun päätarkoitus ja kysyinkin haastateltavilta, mitä mieltä he ovat olleet sosiaalityöntekijän mukanaolosta aktivointihaastattelussa.

Kysyin miten heitä on ymmärretty aktivointihaastattelussa, tukeeko aktivointisuunnitelma heidän omaa suunnitelmansa. Miten aktivointihaastattelussa huomioidaan asiakkaan henkilökohtainen elämä. Miten haastateltavan mielestä sosiaalityöntekijä parhaiten auttaisi parantamaan elämäntilannetta, eli mitä sosiaalityöntekijän toivotaan tekevän.

Teemoittelulla Hirsjärvi ym. (2007, 173) tarkoittavat sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta löytyviä piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Ne voivat pohjautua teemahaastattelun teemoihin tai että ainakin lähtökohtateemat tulevat esille. Aineiston analyysin ensimmäisenä vaiheena on aineiston tietojen tarkistaminen. Tarkistetaan puuttuuko siitä mitään tietoja ja onko selviä virheellisyyksiä.

Toisena vaiheena on tietojen täydentäminen. Tarkistetaan, puuttuuko mitään oleellista ja tässä vaiheessa voidaan ottaa yhteyttä haastateltavaan ja täsmen-

tää tietoja. Kolmantena vaiheena järjestetään aineisto esim. koodaamalla. Olen analysoinut oman tutkimusaineiston koodaamalla vastaukset teemojen mukaisesti. Aineiston koodauksessa käytin viittä erilaista huomioväriä etsiessäni vastauksia. Näin sain analysointi vaiheessa haastateltavien vastauksia siirrettyä teemojen alle. (Hirsjärvi ym. 2007, 173)

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Haastateltavien elämäntilanteet

Lähtökohta kaikilla haastateltavilla oli pitkään jatkunut työttömyys. Työpaikkaa avoimilta työmarkkinoilta ei ole löytynyt. Vastaus oli joidenkin kohdalla hyvin kiertelevä – se on tämä aika tai kun työtä ei löydy tai terveydentilassa on ongelmia. Asiakkaat eivät syyllistä itseään työttömyydestä, vaan enemmänkin nostavat esiin rakenteellisia seikkoja. Kysymys on sekä yksilöllisistä, että yhteiskunnallisista tekijöistä. Haastateltavat pohtivat vastauksissaan tätä kysymystä eri tavoilla. Nähtiin, että yhteiskunta on muuttunut ja entisiä työpaikkoja ei ole enää olemassa.

Tuohon en oikein osaa sanoa, kaikenlaista, mitä tuohon nyt sanoisi. (H1)

..no ei ole vaan ollut töitä
se on tämä tilanne. Keittiöapulaista ei enää ole olemassakaan (H3)

Osa haastateltavista koki itse aiheuttaneensa työttömyytensä alkoholin vuoksi. Sillä ei kuitenkaan syyllistetty itseä, ainoastaan todettiin olemassa oleva tosiasia.

No kyllä minä sanon että minulle aika ison syyn teki tuo alkoholi silloin aikoinaan. (H2)

..tuli sitten se irtisanominen... en viitti kertoa minkä vuoksi .. hmm..
..mokasin vähän...mä menin kerran vähän rapulassa töihin, niin se oli lopputili välittömästi.. (H5)

Ikä ja terveydentila koettiin syyksi siihen, että ei ole löytynyt uutta työtä.

...tämä ikäkin on jo tämmöinen ja kukaan ei varmaan ota minua ja sitten kun ne näkee minun terveydentilan niin se on aivan varmaa että en pääse töihin. Eliikä minulla on sellainen tunne että ja kun ei ole koulusta eikä ole ATK alan kokemusta pätkän pätkää (H7)

... ei minulla ole mitään moittimista työkkäriin palvelusta...kun minulta leikattiin suolisto 20 vuotta sitten, niin silloin alkoi tulla näitä terveydellisiä ongelmia, niin sitten ei ollut ihan vakituista työtä. (H4)

Aktivointihaastattelussa pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden terveydentila ja ohjataan työkyvyn arviointitutkimuksiin. Koulutuksellisiin seikkoihin kiinnitetään myös huomiota. Monen asiakkaan kohdalla terveydentilan selvittelyt johtavat eläkeselvittelyihin ja siten saadaan pysyvä ratkaisu asiakkaan elämäntilanteeseen. ATK-taitojen päivittäminen tuo paremmat edellytykset vapaille työmarkkinoille joidenkin kohdalla. Aktivointihaastattelussa tarkoitus on moniammatillisesti asiakkaan kanssa miettiä keinoja parantaa elämäntilannetta.

Syrjäytymistä olen miettinyt siitä näkökulmasta, miten pitkäaikaistyöttömyys syrjäyttää ihmisen. Miten olisi voinut estää työttömyyden? Kokivatko haastateltavat itse olevansa syrjäytyneitä, vai onko se vain tutkijoiden käsitys, että ihminen on syrjäytynyt, jos edellä mainitut elementit löytyvät ihmisen elämästä. Mielestäni kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä tämän hetkiseen elämään. Vai oliko se alistumista tosiasian edessä?

minä olen ajatellut sitä työssäkäyntiä, että kyllä se aina se lähteminen aamulla on semmoista, että ei tekisi aina mieli lähteäkään, mutta, mutta sitten kun lähtee, ja on päivän töissä niin kyllä se katkaisee sitä päivää. (H8)

minä olen ihan tyytyväinen kun sain tämän työpaikan . Reumalla lääkäri oli silloin sitä mieltä että kolmena päivänä viikossa voin olla työssä, ja neljä tuntia päivässä, mutta kyllä minä olen jaksanut tehdä sitä viittä päivääkin ja minä olen ihan kun toinen ihminen kun minä olen sen neljä tuntia päivässä kotoa pois. (H4)

Syrjäytymisen käsitteellisenä vastakohtana on sosiaalisen osallisuuden toteutuminen. Sosiaalisen todellisuuden edistämiseksi pyritään yhteiskunnan toiminoista syrjäytyneitä osallistamaan uudelleen yhteiskunnan toimintoihin kuten työhön harrastuksiin koulutukseen ym. Syrjäytyminen on siis työttömyyttä, harrastamattomuutta, kouluttamattomuutta jne. (Juhila 2006, 53–54)

Tutkijat näkevät kuitenkin syrjäytymisen prosessina, se ei siis ole paikallaan pysyvä eikä yksilöihin sinänsä liittyvä ominaisuus. Toisena näkökulmana tutkijat näkevät syrjäytymisen huono-osaisuutena. Ihmisistä puuttuu monenlaista täysipainoisen elämän kannalta tärkeitä resursseja. Huono-osaisuuden keskeinen tunnuspiirre on taloudellinen ja materiaallinen köyhyys, jonka nähdään olevan syrjäytymisen pääsyy. (Juhila 2006, 53–54)

Selityksenä sille, että asiakkaat eivät kokeneet itseään syrjäytyneeksi, voisi olla se, että jokainen on tällä haastatteluhetkellä työvoimapolitiisessa toimenpiteessä, kuntouttavassa työtoiminnassa. Tämä työnteko oli jokaiselle tärkeää ja he kokivat itsensä työlliseksi. Miksi he siis olisivat kokeneet itsensä syrjäytyneiksi, koska olivat työssä.

5.2 Miten asiakkaat kokivat tulon aktivointihaastatteluun

Asiakkaat siirtyvät Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) asiakkaiksi työvoimatoimistosta tai sosiaalitoimiston kautta. TYP:ssä asiakkaalle kerrotaan toiminnasta ja häneltä pyydetään suostumus siitä, että hän tulee asiakkuuteen. Suostumuslomakkeessa on selvitetty yhteistyötahot, joiden kanssa tehdään työtä. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen suostumus allekirjoituksineen yhteistyöhön Kansaneläkelaitoksen, terveydenhuollon ja sosiaalitoimen.

Asiakkaalle kerrotaan, että haastattelussa pyritään yhdessä miettimään erilaisia vaihtoehtoja elämäntilanteeseen. Kun asiakas tulee kutsuttuna aktivointihaastatteluun, tilanne on hänelle uusi. Asiaa tulee paljon ja monesti sosiaalityöntekijän mukanaolon merkitys jää minun mielestäni selvittämättä. Asiakkaille ei välttämättä tule käsitystä, mitä varten sosiaalityöntekijä on mukana siinä suunnitelman teossa ja millä kaikilla tavoilla sosiaalityöntekijä voi häntä auttaa. Työvoimavirkailijan palveluitahan asiakkaat ovat jo työttömyytensä aikana saaneet. Kaikilla pitkäaikaistyöttömillä ei ole asiakkuutta sosiaalitoimistoon.

Ennakkoinformaatiosta huolimatta tietoisuus aktivointihaastattelun tarkoituksesta ja haastatteluun valikoitumisen syistä oli asiakkaille epäselvää. Asiakkaiden elämäntilanteen kannalta lähtökohtatilannetta voi siis hyvällä syyllä sanoa ulko-kohtaiseksi. Kukaan ei kritisoinut siirtoa, jokaisella on kokemus siitä, että asiat ovat hoituneet paremmin.

...joo ne kai sitten kyllästy minuun ja sano että parempi kuin menet Palvelukeskuksen asiakkaaksi ja siellä on siten katsottu minun asiat (H6)

.. niin se taisi olla, että ne sieltä työvoimatoimistosta ehdotti, että jos minä menisin palvelukeskuksen asiakkaaksi. Minä kävin siinä Elma-tutkimuksessakin, tuolla Heinolassa. Siellä Reumalla olin ja oli kohan se sitten sen jälkeen , kun ne sitten tänne Palvelukeskukseen siirsivät minun asiat.. Ne sano että jos sinä menisit niin olisi ...miten minä nyt sanoisin että.. vissiin paremmin kirjoissa ja kansissa. (H7)

Työministeriö on vahvistanut Työvoiman Palvelukeskusten valtakunnalliset asiakkuuskriteerit 31.5.2007. Kriteerien mukaan aloite asiakkaaksi ohjaamisesta voi tulla työvoimatoimistolta, sosiaalitoimistolta Kelalta tai asiakkaalta itseltään. Asiakkaaksi ohjaamisen tulee perustua lähettävän tahon tekemään palvelutarvearvioon. Asiakkaita TYP:een ohjattaessa tulee tarvittaessa konsultoida TYP:ta. Perustelut TYP:een ohjaamiselle tulee kirjata asiakkaan suunnitelmaan (esim. työnhaku- tai aktivointisuunnitelma) tai erilliseen läheteeseen.

Ensisijassa asiakkaaksi ohjataan pitkään työttömänä olleita työmarkkinatuen ja toimentulotuen saajia, joiden työllistymisen tueksi arvioidaan tarvittavan työhallinnon ja kunnan sekä mahdollisesti Kelan peruspalveluista ja niitä täydentävistä palveluista muodostettuja palvelukokonaisuuksia. Työmarkkinatuen saajista asiakkaiksi tulee ensisijassa ohjata ns. vaikeasti työllistyviä eli työmarkkinatukeen oikeutettuja työttömiä työnhakijoita. Toissijaisesti asiakkaiksi voidaan ohjata henkilöitä, joiden työttömyys uhkaa pitkittyä ja joiden osalta emo-organisaatioiden peruspalveluiden arvioidaan olevan riittämättömiä. (Työministeriö, 2007)

TYP:n resurssien käytön ja asiakkaan palveluprosessin etenemisen kannalta asiakkaan oma motivaatio on tärkeä. Asiakkaaksi tulee ohjata henkilöitä, joilla on motivaatio käyttää TYP:n palveluja, ja joiden tavoitteena on työmarkkinoille sijoittuminen. Em. lisäksi TYP:een ohjattavilla asiakkailla tulee olla riittävät sosiaaliset ja terveydelliset valmiudet hyödyntää TYP:n palveluja. Esimerkiksi asiakkaat, joilla on sellaisia mielenterveys- ja tai päihdeongelmia, jotka estävät TYP:n palvelujen käytön, tulee ohjata ensisijaisesti hoitoon. (Työministeriö, 2007)

TYP:n asiakasmäärän tulee olla sellainen, että se takaa asiakkaille peruspalvelua syvemmän palvelun, johon kuuluu intensiivinen ja asioita eteenpäin vievä palveluprosessi. Optimaaliseen asiakasmäärään vaikuttaa muun muassa TYP:n toimintamalli ja asiakasrakenne. Palveluprosessin selkiyttämiseksi ja asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun varmistamiseksi on tärkeää, että TYP:n eri virkailijaryhmät käyvät sekä keskenään että asiakkaan kanssa läpi asiakkuuteen liittyvät säännöt, joihin kuuluvat muun muassa seuraavien seikkojen selkiyttäminen:

1. kenellä/millä virkailijalla on pääasiallinen vastuu palveluprosessista sen eri vaiheissa
2. millä tavoin asiakaskäynnit sovitaan
3. miten sovituista tapaamisajankohdista pidetään kiinni
4. miten toimitaan asiakkaan jäädessä saapumatta sovittuna aikana
5. millä tavoin toimitaan tapauksissa, joissa asiakkaan kanssa on sovittu palvelusta tai toimenpiteestä, johon liittyy työttömyysturvan saantiin liittyviä seuraamuksia

TYP:n asiakkaita koskevat samat työttömyysturvaa liittyvät oikeudet ja velvollisuuden kuin muitakin työvoimatoimistossa työttöminä työnhakijoina olevia asiakkaita. (Työministeriö, 2007)

5.3 Asiakkaiden kokemukset aktivointihaastattelusta

Omaa työtäni kehittäessä näen tärkeäksi kuulla asiakkaiden ääntä. Tämän vuoksi kysyin haastateltavilta heidän tuntemuksiaan aktivointihaastatteluista. Työvoima- ja sosiaalipolitiikan toimenpiteiden tarkoitus on parantaa pitkään työttömänä olleen asiakkaan työllistymismahdollisuuksia. Työvoimaviranomaiset ja kunta on velvoitettu laatimaan aktivointisuunnitelma pitkään työttömänä olleen asiakkaan kanssa. Tällä toiminnalla saavutetaan koko maassa yhtenäiset puitteet pitkäaikaistyöttömien työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi. Aktivointisuunnitelman tekeminen käynnistyy viranomaisen aloitteesta.

Jos asiakas on työmarkkinatukea saava asiakas, niin aloitteen tekijänä on työvoimatoimisto. Jos kysymyksessä on työttömyyden perustella pääasiallisena toimeentulonaan toimeentulotukea saava asiakas, on kunta velvollinen käynnistämään suunnitteluun liittyvät toimenpiteet. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 13–17)

Asiakkaat vertaavat aina kokemustaan asiakkuudesta aikaisempaan kokemukseen. Pitkäaikaistyöttömillä on kokemus työvoimatoimiston palveluista vuosien ajalta. Asiakkailla, jotka eivät ole TYP:in asiakkaita on kokemus siitä, millaista palvelua ovat saaneet, ennen kuin on kutsuttu aktivointihaastatteluun.

..en minä ole työkkäristä ollut moneen vuoteen, se muuttui siihen, mikä tämä on ..

Palvelukeskus..

sain niitä esitteitä virkailijalta.

Minun mielestä se on ollut parempi kun se työkkäri (H1) ,

Silloin määrättiin paljon niitä työrajoitteita Reumalla , oli vielä vaikeampi minun saada normaalia työtä sitten ajateltiin että palvelukeskus antaisi paljon enemmän (H6)

Asiakkaat nostavat esiin tiedonsaannin tarpeeseen vastaamisen ja sen, että omassa asiassa tapahtuu kehitystä. Asiakkaat tavallaan vastuuttavat asiantuntijoita työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä.

.. no kyllä minä olen Palvelukeskuksen kautta, kun olen siellä asiakkaana ollut niin kyllä kaikki, mitä minä olen pyytänyt ja kysellyt niin kyllä hän on hommannut. Aikaisemmin olin tavallinen työkkärin asiakas, niin silloin oli vähän vaikeata, ... sai monta kertaa Heino-laan asti soitella ja kysyä jotakin asiaa.. (H6)

Tosi hyvin on tullut hoidetuksi asiat ,minä en muista kuka työntekijä minulla oli aikaisemmin, se oli joku nainen , mutta tuntuu että nyt laitetaan asiat ihan kunnolla eteenpäin ja tuulemaan, nykyinen virkailija ei jää jahkailemaan. Se jelpkaa näissä lääkärihommissa. (H7)

Aikaisemmin tuntu että se oli kyllä hyvä palvelu, mutta se junnasi paikallaan. Kun minulla oli niitä työrajoitteita. Monta vuotta junnasi paikallaan, että sinulle ei ole töitä kun sinulla on työrajoitteita. No sitten nykyinen virkailija ykskaks sano, että menepäs taas uudelleen Reumalle siihen työkuntotestiin, että se avoimesti ohjaa noihin tuollaisiin, että katsotaan nykytilanne, ettei junnata paikallaan (H7)

Haastateltavien mielestä on hyvä että sosiaalityöntekijä on haastattelussa mukana. Palvelu on monipuolisempaa ja kokonaisvaltaisempaa kuin on kaksi työntekijää mukana. Asiakkailla on kuitenkin aktivointihaastatteluun kohdistuvaa pelkoa. Työntekijät voivat edesauttaa kokemusta turvallisesta asiakassuhteesta. Turvallinen ja dialogiin perustuva asiakassuhde edistää asiakkaan tiedon saamista ja siitä, että kohtaamistilanteesta muodostuu kokonaisvaltaisempi.

Kauppilan (2005, 20, 30–33) mukaan onnistunut ja sosiaalinen vuorovaikutus edellyttää toisen odotusten ymmärtämistä. Sosiaalisiin perustaitoihin kuuluu omaan käyttäytymisen seurausten oivaltaminen, sekä pitkän ja lyhyen aikavälin laskelmointia vuorovaikutuksen liittyvistä eduista ja tappioista. Osa vuorovaikutusongelmista johtuu vääränlaisesta viestinnästä. Viestinnässä voi olla tahallisia tai tahattomia vääristymiä. Tutkimusten mukaan ihminen viestittää enemmän sanattomammin kuin sanoillaan. Hyvässä vuorovaikutuksessa pitää sanallisen ja sanattoman viestinnän olla yhdenmukaista.

No se on ehkä siinä just että minä jotenkin koen että kun sinä olet ollut siinä henkilönä että sinä olet minun mielestä sellanen ihminen, jonka kanssa uskaltaa puhua ja kehtaa ja uskaltaa. Ei niiden kaikkien kanssa, ei voi puhuaminun mielestä se on ollut ihan hyvä asia Se tavallaan niin kuin monipuolisempaa sitten ja siinä just että saa enemmän tavallaan tietoa. Se on vähän niin kuin tukihenkilö. Työkkärin ihmisen kokee minun mielestä enemmän viranomaiseksi (naurahtaa) jollainlailla.

olet siis kokenut että sosiaaliviranomainen on sinun tukena

kyllä... on, siis tavallaan ei yhtään pelottanut tulla siihen aktivointihaastattelu tilaisuuteen mukaan.... miten minä osaisin sanoa ... no silleen että annoitte potkua siihen että muutakin voisi kokea, että sellaiseen muutokseen voisi ihan tökkäistä (H1)

Kysyin haastattelussa asiakkailta, voiko sosiaalityöntekijä olla mukana.

ihan samalla tavalla saat olla paikalla, kun olet ollutkin, minun mielestä tämä on ihan tarpeellinen, että olet mukana .. ei pelottanut eikä tuntunut pahalta. (H1)

... mutta.. mutta kyllähän sinä siellä saat minun puolesta olla (H2)

Vastauksista ilmeni, että asiakkaat ovat saaneet hyvää palvelua. Asiakkaat odottavat hyvältä palvelulta asiakaskeskeisyyttä, ihmisläheisyyttä ja asiantuntevuutta. Hyvältä asiakaspalvelijalta odotetaan yhteistyökykyä, eläytymiskykyä ja inhimillisyyttä. Hyvä palvelu merkitsee sitä että asiakasta kohdellaan tuntevana ja ajattelevana ihmisenä. Henkilökunnan toimintatapa vaikuttaa asiakkaan kokemuksiin. (Heiskanen, 1986, 36–44)

Auttaminen ja tukeminen tulevat tarpeellisiksi silloin, kun ihminen ei itse omin voimin selviä elämässään. Lähtökohtaisesti ajatellaan, että elämässä on pysyviä ja vähemmin pysyviä elämäntilanteita, joissa tarvitaan ulkopuolista apua ja tukea. Huolta pitävä auttaminen sosiaalityössä on pelkistetyimmillään sitä, että autetaan ihmistä, joka ei omin voimin jaksaa palata yhteiskunnallisen avun piiriin. Huolehditaan että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat. (Juhila 2006, 175–176)

Yhden haastateltavan kohdalla olimme pitkään miettineet, että hänet pitäisi saada sellaiseen työtoimintaan, josta olisi paremmat mahdollisuudet kenties saada tulevaisuudessa palkkatyö. Minun mielestäni hän tarvitsi sellaista paikkaa, jossa on ohjaajat jotka auttavat häntä työpaikan ja elämän hallinnan asioissa.

Hänen kanssaan käytiin keskustelua, työntekijä ohjasi keskustelun kulkua haluamaansa suuntaan. Asiakkaalle esitettiin vaihtoehtoja, miten prosessi saataisi parhaiten etenemään. Kuitenkin asiakkaan valinnat olivat työntekijän esittämiä. Asiakas voi valita parhaan vaihtoehdon, mutta hänelle jäi kuitenkin osallisuuden kokemus prosessista. Kysyin asiakkaalta millainen kokemus hänelle jäi aktivointihaastattelusta.

.. kyllä minun mielestä ainakin tällä hetkellä, nyt tämä mikä nyt on, Työvarikko, minä olen ainakin tykännyt olla siellä, se on ihan oikeasti sellainen hyvä paikka.....kun minä en oikein tiennyt mitä kaikkea siellä tehdään. Mutta siellä on siis hirveen mukava olla. Siellä on niin erilaisia ihmisiä ja tuntuu kauhean hyvältä ilmapiiri olevan ja kaikki tulevat hyvin toimeen keskenään.oli hyvä kun työ pöytäksitte minut sinne, se on ihan totta (H1))

Aktivointihaastattelun mielekkyyden kokemus tulee osittain aktivointi suunnitelman toteutumisen kautta. Tällöin kysymys ei ole niinkään aktivointi haastattelun onnistumisesta kuin siitä, miten asiat etenevät aktivointihaastattelun jälkeen.

Valtaa käytettäessä on noudatettava yhteiskunnan tasa-arvoisuuden periaatetta ja tunnistettava ne tilanteet joissa tasa-arvoisuuden noudattaminen ei merkitse yksilöllistä oikeudenmukaisuutta. Hyvä palvelu synnyttää asiakkaassa luottamusta ja tyytyväisyyttä, oman arvon tunto ja itseluottamus lisääntyvät. Kohtelu on asiakkaalle sitä tärkeämpää, mitä heikoimmilla hän on. Hankalaksi luokiteltu asiakas voi olla epävarma ja se luo asiakassuhteeseen tietynlaisen haasteen. (Heiskanen, 1986, 36–44)

5.4 Aktivointiprosessin muutostarpeet

Vastausten perusteella asiakkaat tarvitsevat monenlaista tukea. Suurimpana heikkoutena tuli esille se, että asiakkaan ohjaus puuttuu. Asiakas joutuu esim. yksin menemään tutustumaan outoon paikkaan. Monelle se on jännittävää, joillekin ylivoimasta. Asiakas tarvitsisi mukaansa toisen henkilön tuekseen.

Käytäntönä on ollut, että sovimme puhelimesta työtoimintapaikan kanssa asiakkaalle haastatteluajan, mutta hän joutuu kuitenkin menemään yksin tuohon haastattelutilanteeseen. Kysyin millaisia tuntemuksia asiakkaille on jäänyt siitä, että he jäävät yksin tilanteessa, joka on useammalle, pitkään työttömän olleelle, pelottava.

... ei se olisi ollut ollenkaan pahitteeksi, vaikka olisit lähtenyt mukaan. Kyllä...ei ehkä ihan kädestä tarvis pitää kiinni mutta silleen että sellaisena henkisenä tukena... minusta on ihan hyvä että työn tekijä olisi siinä mukana, ja oikeasti hän ihan vois joskus tökkäistä enemmän (H1)

Asiakkaat tarvitsevat sosiaalityöntekijää tukena aktivointihaastattelussa. Sosiaalityöntekijä on aktivointiprosessissa mukana asiakkaan puolestapuhujana. Hän kirjoittaa asiakkaiden puolesta ja hallitsee tekniikat, joilla tämä tehdään. Kyse on huolehtimisesta siitä, että nekin ihmiset jotka eivät syystä tai toisesta jaksa taistella omasta puolestaan saisivat äänensä kuuluviin. Valtaa vailla olevien asiakkaiden asianajajana toimiminen voidaan määritellä heikomman puolelle asettumiseksi. Heikomman puolella oleminen on ehkä tärkeimpiä sosiaalityön eettisiä perusnormeja. (Juhila 2006, 179–180)

Kiireen ja resurssipulan vuoksi on ollut tilanteita, että aktivointihaastattelussa ei ole ollut ollenkaan mukana sosiaalityöntekijää. Asiakas on ollut kahdestaan työvoimavirkailijan kanssa, jolloin sosiaalityön osuus on jäänyt kokonaan pois.

... kun minä kävin tuossa työkkäriissä silloin, onhan siitä aikaa, kysyin että voisinko minä mennä vaikka tuonne kunnalle ulkotyöntekijäksi, virkailija vaan sano, että käy kysymässä. Tälleen, että käy kysymässä, voisihan se jotenkin nätimminkin ilmoittaa sen ... kannustaa vaikka, mutta kun sanoo vain, että käy kysymässä.. siitä vaan mene kysymään....niin sitten sinä menet ovelta ovelle ja siten

sinä vihon viimein sanot että paskat minä en viitsi enää Täällä tulee semmoinen tunne, että mitäs minä tässä viitsin enää (H5)

...niin, kun minulla ei ole sitä sosiaalityöntekijää...

kyllä minä sanon että kun joskus kun tuonne työkkäriin menee ja niitä suunnitelmia tehdään niin ihan hyvin vois sosiaalityöntekijä olla mukana siellä...ettei tarvitsisi yksin siellä olla. (H5)

Joistakin vastauksista ilmeni että pitäisi enemmän kuulla asiakasta ja hänen tarpeitaan. Asiakkaan tunteita loukkaavat kokemukset aktivointihaastattelussa, johtavat helposti konfliktiin. Kysyin haastateltavilta, millaisia kokemuksia heillä on saamastaan palvelusta. Kaikkien kohdalla eivät tuntemukset olleet hyviä. He olivat kokeneet tilanteen erittäin haavoittavana.

Jäin pohtimaan, jääkö asiakkaan ääni kuulematta? Oletetaanko että asiakas on tyytyväinen siihen palveluun jota hän saa? Harvoin on niin rohkeita asiakkaita, että he nostavat äänensä kuuluviin ja vaativat hyvää palvelua. Parhaimmillaan aktivointihaastattelun kohtaamistilanteet koetaan selkeäksi parannukseksi suhteessa aiempiin kokemuksiin.

Suomen mielenterveysseura on selvittänyt asiakastyön palveluiden laatua. Tutkimuksen mukaan hyvä palvelu lähtee asiakkaan tarpeista ja silloin hän saa asiantuntevaa palvelua juuri siihen ongelmaan johon hän on lähtenyt apua hankkimaan. Tämä edellyttää sitä että asiakasta kuullaan ja ymmärretään oikein. (Heiskanen 1986, 36–44)

Asiakkaille on jäänyt epäselväksi, miksi sosiaalityöntekijä on mukana aktivointihaastattelussa, tai jos se on kerrottu, niin asiakas ei ole sitä kuitenkaan myöhemmin enää muistanut. Sosiaalityöntekijän mukana olo koetaan erilaisena riippuen siitä, millaista ennakkoinformaatiota asiakkaat ovat saaneet tai miten mukana olo on ymmärrettävää ja mielekästä asiakkaalle. Sitoutuminen aktivointiprosessiin jää vähäiseksi, kun asiakas ei tiedä aktivointiprosessin tarkoitusta.

Sosiaalityön tekeminen muussa kuin julkisissa konteksteissa on uutta. Sosiaalityötä on tehty perinteisesti sosiaalityön omalla kotikentällä, sosiaalitoimistoissa. Sosiaalitoimistoon tulo on monelle suuri kynnyks – ja usealle asiakkaalle sosiaalityöntekijä on täysin vieras viranomaisenakin. Tullessaan aktivointihaastattelun moni asiakas on tavannut ensimmäistä kertaa sosiaalityöntekijän. Hänelle ei ole tullut käsitystä, mikä on sosiaalivirkailijan rooli tässä tilaisuudessa. Asiakkaat ovat hämmentyneitä, eivätkä uskalla välttämättä sanoa mielipiteitään. Sosiaalityöntekijä on kuitenkin monelle uhka, kontrolli.

No minulla ei ole siitä tietoa oikeastaan, minkä takia, sitä ei ole kerrottu, että minkä takia, sosiaalityöntekijä on mukana aktivointihaastattelussa. Kyllähän se siellä selittää ja selittää, mutta en minä tiedä minkä takia, kai sillä on joku tarkoituskin, mitä minä en ymmärrä (H2)

..en muista ainakaan, että minulle olisi sanottu mitään, ..en muista muuta, kun hän esitteli vaan itsensä että kuka on (H7).

..sitä minä en tiedä että miksi sinä olet siellä, kyllä minä sen muistan kun sinä olit (H6)

Juhilan (2006,18) mukaan sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan asiakkaiden elämänpoliittisia ratkaisuja tavalla, joka mahdollistaisi heille heidän mahdollisesta marginaalisuudestaan huolimatta täysivaltaisen kansalaisuuden. Sosiaalityön keskeinen lähtökohta pitäisikin olla täysivaltaisuus kansalaisena, joka oikeuttaa asiakkaat tiettyihin lainsäädännöllä turvattuihin sosiaalisiin etuihin ja palveluihin. Asiakkailla on oikeus olla aktiivisesti mukana vaikuttamassa marginaalisuuskysymyksiin lainsäädäntöä valmisteltaessa. Näistä oikeuksista pitää tiedottaa asiakkaille, ja tässä on sosiaalityöntekijällä merkityksellinen rooli aktivointiprosessissa.

6 TYÖN KEHTTÄMISKOHTEET

6.1 Asiakkaiden muutostoiveet

Tähän kappaleeseen etsin analyysin perusteella löytyneet kehittämiskohteet. Aktivointihaastattelussa on paljon kehitettävää, mutta otan kehittämiskohteeksi kolme sellaista asiaa, jotka minun mielestäni tulivat parhaiten esille. Koska opinnäytetyöni tarkoituksena on etsiä kehittämiskohteita aktivointiprosessille, etsin sellaisia kehittämisalueita, joilla on merkitystä asiakkaan kohtaamisessa.

- Sosiaaliohjauksen lisääminen
- Asiakkaan tukeminen
- Asiakaslähtöinen aktivointisuunnitelma

Aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja tekee aktivointisuunnitelmia yhdessä työvoimatoimiston virkailijan tai TYP:n virkailijan kanssa. Nämä kehittämiskohteet on pohdittava yhdessä työparieni kanssa, niin että kaikille tulee samanlainen käytäntö jatkossa. Kehittäminen tarvitsee koko työyhteisön mukanaolon.

Muutos pakottaa työyhteisön oppimaan jotain, mitä ei ole vielä olemassa. Se on työtoimintojen teoreettista tutkimista. Työntekijät analysoivat ja muuttavat omaa työtään. Muutokseen ei ole ulkoapäin tulevia ratkaisuja, vaan työtä muokataan sisältäpäin uusien mallien suunnitteluun. Oppimisprosessi on luonteeltaan kollektiivinen ja pitkäkestoinen tapahtuma. Haetaan joustavampia ratkaisuja, organisoidaan työ uudelleen ja pyritään ottamaan tuotos koko henkilöstön käyttöön. (Engeström 1995, 87)

Kehittämiskohteet ovat mielestäni sellaisia, että muutos on mahdollista toteuttaa. Lähtökohtana on pidettävä asiakasta ja hänen tarpeitaan. Sosiaaliohjaus tuli selkeästi parhaiten esille asiakkaiden vastauksissa. Samoin sosiaalityön tuen lisääminen. Mielestäni aktivointiprosessi pitää saada asiakaslähtöisemmäksi. Asiakas ja työntekijä yhdessä tekevät suunnitelmia ja paras suunnitelma voittaa, eli asiakkaalle annetaan erilaisia vaihtoehtoja, joista hän voi itse työnte-

kijän kanssa miettiä hänelle parhaiten sopivan mallin. Käytännössä tämä toteutetaan asiakkaan aktivointisuunnitelmaa laadittaessa siten, että mietitään onko tarkoituksenmukaisinta lähteä esim. ensin terveystarkastuksiin ja vasta sen jälkeen kokeilemaan työntekeä, vai kokeillaanko ensin työntekeä ja ellei onnistu tehdään työkyntoselvityksiä.

Asiakkaiden mukana olo ja sitoutuminen aktivointiprosessiin toteutuvat paremmin, kun saa itse olla enemmän suunnittelussa mukana. Tutkimukseni on vartannut sitä tarkoitusta mitä varten sitä aloin tehdä, ja mikä minua kiinnosti. Pitkään aktivointihaastatteluja tehneenä ja aktivointiprosessissa mukana olleena, minua on pitkään kiinnostanut se, teemmekö työtä sillä tavalla että se palvelee asiakkaita vai järjestelmää.

6.2 Sosiaaliohjauksen lisääminen

Sosiaaliohjaus on aikuissosiaalityötä – 2000-luvulla siitä on tullut erityinen keskusteluaihe ja kehittämisen kohde. Kunnallisia sosiaalipalveluita on alettu organisoida elämänkaarimallin mukaan. Tässä mallissa lapsuuden, nuoruuden, aikuisuuden ja vanhuuden palvelut on eriytetty toisistaan. Kunnissa on menossa monenlaisia aikuissosiaalityön kehittämishankkeita, joissa pohditaan työ lähtökohtia ja kehitellään työmenetelmiä. Aikuissosiaalityö ei enää ole pelkästään toimeentulotuen jakamista. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välille etsitään toimivaa työnjakoa aikuissosiaalityössä. (Jokinen & Juhila 2008, 7)

Tutkimuksessani vastauksista ilmeni sosiaalityöntekijän tarve aktivointihaastattelussa, niin asiantuntijana neuvomassa erilaisissa sosiaalietuuksiin liittyvissä asioissa, sekä tukena. Sosiaaliohjauksen lisääminen olisi tärkeintä aktivointiprosessissa. Asiakkailla ei ole tietoa kaikista niistä palveluista ja etuisuuksista joihin heillä olisi oikeus ja mahdollisuus ja jotka heitä parhaiten hyödyttäisi.

Heillä ei välttämättä ole käsitystä omista tarpeistaan ja vaihtoehtojen sopivuudesta, jolloin oikean ratkaisun löytymiseen tarvitaan tiedottamista perustavampaa paneutumista asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin. Aktivointihaastattelussa tulee niin paljon työvoimapolitiittista selvitystä ja työhön ja työttömyyteen

liittyvää asiaa, että siihen on mahdoton enää lisätä sosiaalityön asiantuntijuutta. Parhaiten tämä työntekijän ja asiakkaan keskustelu käy, kun asiakas tulee vastaanotolle erikseen varatulle ajalle. Ohjausta on helpompi järjestää erillisenä työnä, kuin liittää se sosiaalitoimiston sosiaalityöhön.

Yksilötasolla sosiaaliohjaus on rinnalla kulkemista ja neuvontaa. Sosiaaliohjaus yksilötasolla soveltuu parhaiten sellaisille henkilöille, joilla on intensiivisen tuen ja monenlaisten palveluiden tarvetta ja joilla ei ole ennestään toimivaa asiakassuhdetta yhteenkään palveluorganisaatioon. Syrjäytyneen ja moniongelmaisen asiakkaan kanssa työskennellessä yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on olennaista toimia asiakkaan asianajajana ja puolestapuhujana.

Tavoitellaan asiakkaan voimaantumista omien asioidensa hoitajaksi. Puhutaan asiakkaan valtaistamisesta. Se on prosessi, jossa yksilöitä ja ryhmiä tuetaan ottamaan vastuu omasta elämästään. Valtaistumisessa työntekijä siirtyy taka-alalle ja etualalle tulee yksilöiden oma toiminta. (Raunio 2004, 138 – 140)

6.3 Asiakkaan tukeminen

Asiakkaat tarvitsevat tukemista. Aikuissosiaalityön tarkoitus on vastuuttaa ja valtaistaa, sekä nuoria että aikuisia vastaamaan omasta elämästään. Monella on vuosia aikaa siitä, kun ovat viimeksi olleet työssä. Usealle on suuri kynnys aloittaa edes kuntouttava työtoiminta. Asiakkaat tarvitsevat konkreettisesti apua, niin työpaikkaan menossa, kuin monessa sosiaalityöhön, sosiaalivakuutukseen tai muuhun elämänhallintaan liittyvässä asiassa.

Aikuissosiaalityön käsite on viimevuosien aikana vakiintunut yleiseen käyttöön. Käsite kuvaa tiettyä kunnallisen sosiaalityön osaa. Aikuissosiaalityön kohdalla mainitaan usein kuntouttaminen ja kuntoutus. Niistä on tullut viime vuosina aikuissosiaalityön keskeinen kehitettävä alue. Kuntoutuksella ei tarkoiteta pelkästään kuntouttavaa työtoimintaa, vaan se on laajenemassa asiakkaan sosiaalisen elämäntilanteen parantamiseksi tehtävää työtä. (Jokinen & Juhila 2008, 16 – 23)

Vaikka kuntouttava työtoimintaa voidaan myöntää asiakkaalle 1 – 5 päivää viikossa ja 4-8 tuntia päivässä, on asiakkaiden joskus vaikea aloittaa edes yhdellä neljän tunnin työpäivällä. Asiakkaan työhön ohjaamiseen pitää olla aikaa. Hänen kanssaan täytyy lähteä työpaikalle sopimaan käytännöistä. Samalla sovi-
taan työelämän säännöt, joita noudatetaan kuntouttavassa työtoiminnassakin samalla tavalla kuin palkkatyössä.

Sosiaalityöntekijöiden rooleista rinnalla kulkijana ja auttajana Kirsti Juhila (2006,13–14) kirjoittaa kuinka sosiaalityöntekijän tehtävänä on liittää asiakkaita yhteiskunnan valtakulttuuriin ja tarvittaessa olla kontrollina niiden kohdalla joi-
den liittämässä on vaikeuksia. Asiakkaiden roolina on asettua sosiaalityöntekijöiden liittämisen ja kontrolloimistoimenpiteiden kohteeksi.

Juhilan mukaan asiakkaat ja sosiaalityöntekijät toimivat rinnakkain. Asiakkaiden elämäntilanteita ja muutostarpeita ja – tavoitteita jäsennetään yhdessä. Molempien rooli on kumppanina toimiminen. Asiakkaat eivät kaikissa elämäntilanteissaan selviä omin avuin vaan he tarvitsevat apua ja tukea. Heille kuuluu avun ja tuen vastaanottajan rooli. Sosiaalityöntekijän kuuluu pitää huolta näistä asiakkaista tai huolehtia siitä että he saavat tarvitsemansa avun. Asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden roolit vaihtelevat eri tilanteissa, mutta roolit voivat pitää sisällään kaikkien edellä mainittujen suhteiden elementtejä.

6.4 Asiakaslähtöinen aktivointisuunnitelma

Hyvään asiakkuuteen kuuluu suunnitelma- ja kuntoutusprosessiin sitoutuminen sekä tietoisuus oikeuksista ja velvollisuuksista ja ennen kaikkea tasapaino näiden välillä. Aktiivinen asiakas tietää, mitkä sosiaaliuudet hänelle kuuluvat ja mitkä taas eivät kuulu. Hyvä asiakas on aktiivinen oikealla tavalla. Asiakkaalta odotetaan sitoutumista suunnitelman tekemiseen. Erilaiset aktivointi- ym. suunnitelmat ajatellaan tehtävän yhdessä asiakkaiden kanssa. Ne eivät ole pelkästään työntekijöiden tekemiä vaan asiakkaat on saatava sitoutetuksi suunnitelmien sisältöihin ja itse osallistumaan aktiivisesti suunnittelu prosesseihin. Vastuul-
listamalla asiakasta rakennetaan asiakkaan oma elämänprojekti.(Jokinen & Juhila 2008, 55).

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde perustuu yhdessä tekemiseen, avoimuuteen ja luottamukseen. Tavoitteena on voimaannuttaa asiakasta. Keskeisintä voimaannuttavalle työlle on asiakkaan kuuleminen ja asiakkaan tavoitteista lähteminen. Toiminnan pitää siis perustua asiakkaan kanssa määriteltyihin tavoitteisiin ja toimintalinjoihin. (Kankainen 2008, 40)

Habermasin mukaan kommunikatiiviselle toiminnalle on olennaista se, että osallistujat pyrkivät välttämään tilanteita joissa yhteisymmärrykseen ei päästäisi (Tykkyläinen 2008). Aktivointiprosessissa pyritään siihen, että asiakkaan kanssa päästään tarkoituksenmukaisimpaan ratkaisuun. Jos kaikkien osapuolten näkemykset ovat yhtenäisiä, tähän tulokseen päästään helposti. Asiakaslähtöisellä aktivointisuunnitelmalla on mielestäni parhaat mahdollisuudet toteutua.

Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata ihmisoikeus-, perusoikeus- ja vapausoikeusnäkökulmasta. Tällöin on tärkeää, että asiakkaan arvokkuuden tunne säilyy ja että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Merkitystä on sillä, että annetaan painoa asiakkaan tunnevaltaiselle ja tiedolliselle omaehtoisuudelle samoin kuin hänen henkilökohtaiselle vakaumukselleen. Asiakaslähtöisyyttä on sekin, että pyydetessä suostumusta häntä koskevien asioiden käsittelyyn, kerrotaan tarkoin mihin hänen suostumuksensa todella antaa luvan. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812)

Asiakaslähtöisen työskentelyn takana on luonnollisesti aina asiakkuus. Asiakkuus syntyy silloin, kun yksilö joutuu kohtaamiseen viranomaisen kanssa. Asiakkaalla on kokemukset eletystä elämästään tullessaan vastaanotolle ja hän voi olla täysin sekaisin tilanteessaan. Hänellä voi olla itsesyytöksiä. Työntekijällä pitää olla mahdollisuus antaa aikaa ja auttaa asiakasta selkiyttämään elämäntilannettaan. Työote pitää olla sellainen että osataan ottaa huomion asiakkaan lähtökohdat mahdollisine rajoituksineen. (Laitinen 2009, 21 -22)

7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Tieteellisen tutkimuksen pyrkimys on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Luotettavuuden arvioinnissa selvitetään onko tutkimuksella tuotettu todenmukaista tietoa. Luotettavuuden arviointi on välttämätöntä tieteellisen tiedon ja sen hyödyntämisen kannalta. (Kylmä & Juvakka, 2007,127–129)

Hirsjärvi ym. (2009, 207) mukaan asioissa joista vaietaan on kulttuurisia eroja. Haastateltavat voivat puhua haastattelutilanteessa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa. Tämä on otettava tulkinnassa huomioon.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta (trustworthiness) voidaan arvioida esim. seuraavilla kriteereillä: uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. Uskottavuus tarkoittaa tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä sen osoittamista tutkimuksessa. Tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa se, että tutkimuksen tekijä on riittävän pitkään tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa. Vahvistettavuus liittyy koko tutkimusprosessiin. Laadullinen tutkimus pohjautuu avoimeen suunnitelmaan, joka tarkentuu tutkimuksen edetessä. (Kylmä & Juvakka, 2007,127–129)

Vahvistettavuuden ideana on kuvata, miten tuloksiin on päästy. Refleksiivisyys edellyttää sitä, että tutkimuksen tekijän on oltava tietoinen omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. On pystyttävä arvioimaan, onko tutkimuksen tekijä pystynyt vaikuttamaan kuinka paljon aineistoon ja tutkimusprosessiin. Siirrettävyys tarkoittaa tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä muihin vastaaviin tilanteisiin. (Kylmä & Juvakka, 2007,127–129)

Tutkimuksen luotettavuutta lisää mielestäni se, että olen tehnyt useamman vuoden aktivointisuunnitelmia ja ollut mukana aktivointiprosessissa. Tiesin tutkimusta tehdessäni ja aloittaessani, mikä on ilmiönä tutkittava alue. Luotettavuutta arvioitaessa, pitää ottaa huomioon, että kaikki haastateltavat olivat omia asiakkaitani, ja haastattelu teemat osittain sivusivat omaa työtäni. Haastateltavat joutuivat siis vastauksissaan pohtimaan haastattelijan tekemää työtä. So-

siaalialan ammattilaisen pitää pyrkiä mahdollisimman neutraaliin toimintaan ja ottaa vastaan palaute, joka ei välttämättä ole myönteistä. Haastatteluvastauksissa ei tullut kielteistä palautetta, joka ei tarkoita kuitenkaan sitä, että työ on tehty hyvin ja että siinä ei olisi kritisoitavaa.

Työntekijän ja asiakkaan välillä on kyse tavalla tai toisella vallankäytöstä. Työntekijä voi määritellä mihin asiakkaan ongelmiin hän tarttuu ja miten niitä nimeää. Tutkimustuloksia analysoitaessa, pitää miettiä, miten paljon asiakassuhde on vaikuttanut tuloksiin. Olisiko tutkimukseni tulos ollut erilainen, jos haastattelija olisi ollut täysin ulkopuolinen.

Tutkimukseni tulokset ovat käytettävissä Päijät-Hämeen sosiaali-ja terveydenhuollon kuntayhtymän alueella tehtävään aktivointiprosessien sosiaaliohjaukseen. Uskon, että tämä siirrettävyys toimii parhaiten samankokoisella alueella, josta tutkimukseni aineisto on kerätty

Etiikan peruskysymyksiä ovat kysymykset hyvästä ja pahasta. Tutkimuksen eettisyydessä Hirsjärven ym. (2009, 25) mukaan lähtökohta on ihmisarvon kunnioittaminen. Pyritään kunnioittamaan ihmisten itsemääräämisoikeutta antamalla ihmisille mahdollisuus päättää, haluavatko he osallistua tutkimukseen. Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää, että tutkimuksen teossa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että pyydetään suostumus tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä. Hänelle tulee selvittää tutkimuksen tarkoitus ja mihin haastattelua käytetään. Kaikki tärkeät näkökohdat tutkimukseen osallistumisesta tulee selvittää. Tutkimukseen osallistuvan henkilön tulee olla kykenevä ymmärtämään saamansa informaatio.

8 POHDINTA

Tutkimuksen tekeminen pitkäaikaistyöttömien aktivointiprosessista on ollut mielenkiintoista ja haastavaa. Haasteellista on ollut tutkia omaa työtään ja työkäytäntöjään peilaamalla niitä asiakkailta saatuihin vastauksiin. Haastattelututkimus menetelmänä oli mielestäni sopiva. Kysymykset muotoilin avoimiksi, joten niitä pystyi muokkaamaan ja vaihtamaan järjestystä haastattelun aikana. Vaikka teemat olivat kaikille samat, kysymysten järjestys vaihteli tilanteen mukaan.

Tutkimuksessani on käytetty melko vähän suoria lainauksia litteroidusta materiaalista haastateltavien tunnistettavuuden vuoksi. Haastattelut on tehty kahden pienen paikkakunnan alueella, joissa asiakkaita ei ole paljon. Vastauksista voisi joissakin asiayhteyksissä paljastua haastateltavan henkilöllisyys.

Haastateltavat ovat saaneet minut pohtimaan omia toimintakäytäntöjäni. Olen kriittisesti suhtautunut työssäni siihen, mikä ei toimi mielestäni hyvin. On ollut mielenkiintoista tehdä haastattelututkimusta omien asiakkaiden tuntemuksista ja miettiä oman työn kehittämistä. Vastauksista olen saanut paljon pohdittavaa ja löytänyt kehittämistä vaativia kohteita aktivointiprosessiin.

Kun pitkäaikaistyötön on tullut aktivointiasiakkaaksi, hänestä tulee aikuissosiaalityön asiakas, ja hänet otetaan aktivoivan sosiaalityön palveluun. Hänelle tehdään päätös kuntouttavasta työtoiminnasta, jos aktivointihaastattelussa nähdään, että tarkoituksen mukaisin palvelu on kuntouttava työtoiminta. Silloin tästä asiakkaasta tulee sosiaalityön asiakas, koska kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen tästä palvelusta ja siihen tulee liitteeksi aktivointisuunnitelma. Tämä päätös on työsopimus. Päätöksellä turvataan se, että asiakas on vakuutettu kuntouttavan työtoiminnan jakson ajan.

Jos aktivointihaastattelussa sovitaan, että tarkoituksen mukaisempaa on lähteä esim. työelämän valmennukseen, niin silloin hänestä ei tule sosiaalityön asiakasta, eikä sosiaalityöntekijä tee päätöstä. Hän jää kuitenkin aktivointiasiakkaaksi ja hänellä on samanlainen oikeus saada sosiaalityöntekijän palveluita, kuin sosiaalityön asiakkaillakin.

Miltä asiakkaasta tuntuu olla mukana tällaisessa palvelujärjestelmässä? Miten hän kokee sen, että on työtön ja täytyy käydä määrääjain ilmoittautumassa, että on edelleen työtön? Miltä tuntuu levittää virkailijan ja joskus kahden virkailijan, eteen koko elämän historia, terveystiedot, hoidot, lääkitys? Kaikki se mistä muuten ehkä vaikenisi, mutta tuossa tapaamisessa tutkitaan koko asiakkaan eletty elämä. Pohditaan yhdessä, mikä on esteenä, ettei työtä löydy.

Aktivointihaastattelulla saatetaan haavoittaa asiakasta, vaikka tarkoitus on ennen kaikkea parantaa pitkäaikaistyöttömien elämäntilannetta. Asiakkaan tulo aktivointihaastatteluun on kriittinen hetki. Sillä saadaan joko asiat lukkiutumaan, tai päästään aloittamaan hyvä yhteistyö asiakkaan kanssa.

Tutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää se, tietävätkö aktivointihaastatteluun tulevat asiakkaat mihin heidät on kutsuttu. Ovatko he saaneet omasta mielestään tarpeeksi hyvää palvelua, vai onko jotain mihin pitäisi enemmän kiinnittää huomiota. Järjestelmässä on monia toimijoita, joiden tarjoamat palvelut eivät aina asetu järkeväksi kokonaisuudeksi niiden käyttäjien näkökulmasta (Juhila 2006,177).

Oli erittäin hämmästyttävää huomata asiakkaiden tiedonpuute, miksi heidät on siirretty TYP:n asiakkaiksi? Miten heitä palvellaan erilailla siellä kuin aiemmin perustyövoimatoimistossa. Suomessa on työvoiman palvelukeskuksia usealla paikkakunnalla. Tulee mieleen onko tällainen asiakkaiden tiedon puute yleistä muuallakin? Jos Suomessa on varaa pitää erillistä moniammatillista toimintaa, pitää olla aikaa selvittää asiakkaalle toiminnan perusteet. Uskon, että tämä selvitetäänkin siinä yhteydessä, kun asiakkaalta pyydetään suostumus asiakkuuteen. Tulovaiheessa on paljon uutta informaatiota, ja moni asia unohtuu. Sen vuoksi asioiden uudelleen selvittäminen onkin tärkeää jonkin ajan kuluttua.

Pääasiallisesti haastateltavat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun. Se, että olin tuttu useammalle haastateltavalle, on voinut jonkin verran vaikuttaa joiltakin osin haastateltavien vastauksiin, mutta mielestäni vastaukset ovat rehellisiä tuntemuksia asiakkuudesta. Johtuuko se siitä, että palvelu on tarpeeksi hyvää vai onko vain syynä se, että he tyytyvät siihen, mitä saavat. Eihän kaikil-

la asiakkailla ole tietoa omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan erilaisiin palveluihin ja sosiaaliin.

Aktivointiprosessissa korostuu sosiaalityön rooli ja osaaminen merkittävällä tavalla. Asiakkaathan ovat saaneet pitkään työhallinnon palveluita, ja heille on selvitetty työhallinnon lainsäädännön mukaiset oikeudet ja velvollisuudet. Kaikki pitkäaikaistyöttömät eivät ole asiakkuudessa sosiaalitoimistossa. Monelle on ensimmäinen kerta kun he tapaavat sosiaalityöntekijän tullessaan aktivointihaastatteluun. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tässä tilanteessa huolta pitävä auttaminen, joka tarkoittaa, että apu tavoittaa sen tarpeessa olevat ihmiset (Ju-hila 2006, 176). Sain tällä tutkimuksella vahvistusta itselleni siitä, mitä asiakkailta on puuttunut ja mitä he haluaisivat sosiaalityöltä sekä aktivointiprosessilta saada.

Asiakkaan tulo aktivointihaastatteluun on ollut yksi tutkimukseni kohde. Koh-taamista voidaan parantaa tutkimustulosteni mukaan sillä, että otetaan asiakas alusta lähtien mukaan tähän prosessiin. Selvitetään hänelle, miksi tämä haas-tattelu tehdään, sekä millaisia oikeuksia ja velvollisuuksia hänelle kuuluu. Avoimuus kaikessa työskentelyssä on tärkeä osa onnistumista. Asiakas on tär-keä perustyön tasolla niin ammatillisten pyrkimysten kuin tuloksellisuushaastei-den edessä.

On tärkeää korostaa asiakkaiden tarpeiden parempaa huomioon ottamista ja sosiaalityön prosessin asiakaslähtöisyyttä. Puhutaan asiakkaan itsemäärää-misoikeudesta ja osallistumisesta. Ne pyrkivät jäämään korulauseiksi enem-mänkin kuin että mietittäisiin, minkä toiminnan subjekteina asiakas on ja miksi. Asiakas on toiminnan kohde, jolloin subjektiudesta ei edes kannata pu-hua.(Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies & Pohjola 1996, 55)

Asiakkaiden tuntemukset aktivointihaastattelusta ovat olleet erilaisia. Joidenkin asiakkaiden mielestä oli hyvä, että sosiaalityöntekijä on aktivointihaastattelussa työhallinnon virkailijan työparina. Sosiaalityöntekijä koettiin jopa tukihenkilöksi aktivointihaastattelussa. Palvelusta tulee monipuolisempaa, kun on kaksi virkai-lijaa. Tässähän toteutuu moniammatillinen verkostotyö, kun nähdään asiak-

kaan tilanne kahden eri ammattihenkilön näkökulmasta. Asiakas on vielä itse mukana kolmantena oman tilanteensa asiantuntijana.

Joillekin oli jäänyt haavoittava tunne. Seuraavan kerran haastatteluun tulo oli ollut pelottavaa. Juhilan (2006,180) mukaan sosiaalityössä on pulmallista se, että asiakkaat jaetaan helposti kahteen ryhmään sen mukaan kuka on syytön tilanteeseensa ja niihin, kuka on itse aiheuttanut vaikean elämäntilanteensa. Sosiaalityöllä näin ollen helposti moralisoidaan, kun aktivointiprosessissa pitäisi olla asiakkaan tukena ja yhteistyössä miettiä miten tuosta elämäntilanteesta pääsisi pois. Oli tilanteeseen johtanut syy mikä tahansa.

Aktivointihaastattelu ja aktivointiprosessi ovat moniammatillista verkostotyötä. Arnkilin & Seikkulan (2005, 8–10) mukaan verkostoissa on työskennelty pitkään, ainakin niin kauan kun on ollut moniammatillista toimintaa. Verkostot merkitsevät rajan ylityksiä. Parhaimmillaan moniammatillinen kokonaisuus muodostuu toisiaan täydentävistä osista, joissa ammattiauttajat tietävät keneen ollaan yhteydessä kun tarvitaan asiantuntijuutta ongelmatilanteessa.

Dialogisuudessa ei ole keskeistä tekninen osaaminen vaan suhtautumistapa. Keskeistä on se miten palvelujärjestelmä ja ihminen kohtaavat. Dialogin kautta työntekijä löytää itselleen uusia toimintatapoja tai sitten muuttaa omia käytäntöjään. Dialogin avulla pyritään muuttamaan asiakkaan ongelmia. Mielestäni asiakasta ei niinkään muuteta vaan pyritään vaikuttamaan hänen ongelmaansa ja suhtautumiseen tähän ongelma-alueeseen - löytämään uusia toimintatapoja.

Aikuisten kanssa tehtävään työhön tarvitaan yksilökeskeisen, kuntouttavan työotteen rinnalle nykyistä enemmän työotteita, joissa asianajo ja valtautuminen (advocacy ja empowerment) ovat läsnä. Asianajo on ennen kaikkea toisen puolesta puhumista. Sosiaalityössä tämä tarkoittaa erityisesti yhteiskunnan huono-osaisempien ja haavoittuvimpien ihmisten aseman parantamista, toisin sanoen valtaa vailla olevien asiakkaiden oikeuksien puolustamista palvelujärjestelmissä ja laajemminkin yhteiskunnassa. (Jokinen & Juhila, 2006, 288–289)

Tutkimustuloksina saadut muutostarpeet ovat mielestäni lähteneet asiakkaiden tarpeista. Ohjaus, tukeminen ja asiakaslähtöisyys ovat mielestäni sellaiset kehittämiskohteet, jotka ovat helppoja toteuttaa. Tarvitsee vain suhtautua kriittisesti omaan työhön ja nähdä puutteet siinä. Toimintatapojen muuttaminen on koko työyhteisön tehtävä ja kun tämä opinnäytetyöni on valmis ja tutkimustulokset ovat käytettävissä, pohdimme työparini kanssa miten alamme muuttaa aktivointiprosessia.

Onko ensimmäinen kehittämisen kohde asiakaslähtöisyys, vai onko tärkeämpää saada sosiaaliohjaus toimimaan paremmin. Asiakkaan kohtaaminen ja aktivoinnin tarkoituksen selvittäminen tarvitsee parantamista. Sosiaalityöntekijä koettiin kuitenkin kaikkien haastateltavien mielestä luotettavaksi ja tarpeelliseksi henkilöksi aktivointiprosessissa.

Tämän tutkimuksen aikana olen tutustunut paremmin henkilöihin joita haastatelin. Työni tekemisen kannalta on tärkeää tuntea asiakkaat ja heidän tarpeensa. Kun on enemmän aikaa tapaamiselle aivan erillisellä ajanvarausajalla – kahdestaan ilman, että mukana on toinen virkailija – saa paljon enemmän tietoa asiakkaan toiveista ja tarpeista.

Hentisen tutkimuksessa oli toivomus, että työvoiman palvelukeskus mahdollistaisi lisää aikaa asiakkaiden ohjaukseen. Ohjauksen lisäksi asiakkaat tarvitsevat vielä tukea ja sitouttamista aktivointiprosessiin. Uskon, että tutkimukseni tuloksia on mahdollista käytännössä hyödyntää, koska nyt aikaa on enemmän lisäresurssien muodossa, ja asiakkaita saadut vastaukset tukevat kehittämistarvetta.

LÄHTEET

- Ala-Kauhaluoma, Mika; Keskitalo, Elsa; Lindquist, Tuija & Parpo, Antti 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes tutkimuksia 141. Saarijärvi: Gummerus.
- Ala-Kauhaluoma, Mika 2007. Toimeenpanon ratkaisuja ja arvioinnin haasteita. tutkimus uusista työllistymisen tukemisen tavoista, Helsinki. Yliopistopaino.
- Arnkil, Tom Erik & Seikkula, Jaakko 2005. Dialoginen verkostotyö; Helsinki: Tammi.
- Bardy, Marjatta & Känkänen, Päivi 2005. Tarinat yksilön ja yhteisön suhteissa. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund Marianne; Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 201–217.
- Beck, Ulrich; Giddens, Anthony & Lash Scott 1995. Nykyaajan jäljillä. Refleksiivinen modernisaatio. Tampere: Vastapaino.
- Engeström, Yrjö 1995. Kehittävä työn työntutkimus, Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Painatuskeskus.
- Eskola, Jari 2007. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheesta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimus metodeihin, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 159 – 183.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

- Granfelt, Riitta; Jokiranta, Harri & Karvinen-Ninikoski, Synnove; Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli 1996. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaali-ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Heiskanen, Tarja 1986. Kohti parempaa palvelua. Helsinki: Suomen mielenterveysseura.
- Helne, Tuula 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Sosiaali-ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus tutkimuksia 123, Helsinki: Stakes.
- Healy, Karen 2005. Social work theories in context. Creating frameworks for practice. New York: Palgrave Macmillan.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita, Keuruu: Otava.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita, Hämeenlinna: Karisto.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hyväri Susanna 2001. Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita. Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001. Vammala: Tietosanoma.
- Jokinen, Arja; Huttunen, Laura & Kulmala, Anna 2004. Johdanto: Neuvottelu marginaalien kulttuurisesta paikasta. Teoksessa Jokinen, Arja; Huttunen, Laura ja Kulmala, Anna (toim.) Puhua vastaan ja vaieta – neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus, 9-19.

- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi 2008. Jännitteitä ja suuntaviivoja aikuisten sosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila Kirsi(toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 282 – 289.
- Juhila Kirsi, 2002. Sosiaalityö marginaalissa, Teoksessa Juhila, Kirsi; Forsberg Hannele ja Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 11–19.
- Juhila Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijänä ja asiakkaana. Tampere: Vastapaino.
- Juhila Kirsi 2006. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14 – 47.
- Kankainen Leila 2008. Aktivoiva sosiaalityö Lyhdyn valossa. Työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityön realistinen arviointi. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan osaamiskeskus Verson julkaisuja 3/2008.
- Kauppila Reijo A. 2005. Vuorovaikutus ja sosiaaliset taidot, Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Jyväskylä: PS-kustannus 2005.
- Kotiranta Tuija 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 2001:8.
- Kylmä Jari & Juvakka Taru 2007. Laadullinen Terveystutkimus Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laitinen Maarit 2009. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahdeltaisten asiakkaiden kokemuksia työttömyyden ajalta. Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan osaamiskeskus Verson julkaisuja 1/2009.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 4.9.2009. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/2000812>

Metsämuuronen Jari 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: Gummerus.

Niemelä Pauli 2009, Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mäntysaari, Mikko; Pohjola, Anneli ja Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: WS Bookwell 209 – 236.

Outinen, Maarit; Holma, Tupu & Lempinen, Kristina 1994. Laatu ja asiakas, laatuystävällisyys sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Parse, Rosemarie. 1997. Elämyksiä. Tampere: Tammer-paino.

Pentikäinen, Marja 2005. Loputon matka – Vietnamlaisien ja somalialaisten kertomuksia pakolaisuudesta. Työpoliittinen tutkimus 274. Helsinki: Työministeriö.

Raunio Kyösti 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski Synnöve; Nylund Marianne & Hoikkala Susanna 2005. Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnove; Nylund Marianne; Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus 9 -19.

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET:

Hentinen Heli 2006. Aktivointisuunnitelman vaikuttavuus työttömän asiakkaan näkökulmasta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Pro Gradu-tutkielma.

Suonio-Erhiö, Lea 2008. Unohtuiko sosiaalityöstä huolenpito? Sosiaaliturva 08 (3), 8-9.

Tilastokeskus, Pitkäaikaistyöttömyys, viitattu 7.5.2009, <http://www.stat.fi/tup/verkkokoulu/data/tvt/05/01/index.html>, Tuloste tekijän hallussa.

Tykkyläinen, Saila 2008. Habermas Jürgen Deliberatiivinen demokratia. <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/deliberatiivinen-demokratia-jurgen-habermas> Viitattu 15.6.2009. Tuloste tekijän hallussa.

Työministeriö 31.5.2007. Työvoiman palvelukeskusten valtakunnalliset asiakkuuskriteerit. Finlex.fi/viranomaisten määräyskokoelmat/TM/014:00/2007

LIITE

TUTKIMUS KYSYMYKSET

1. tausta

- ikä
- koulutus
- työkokemus

2. tämänhetkinen elämäntilanne

- yksinäinen/ avioliitto, avoliitto
- kuinka kauan on ollut työttömänä
- mikä on johtanut työttömyyteen

3. millainen kokemus on aktivointihaastattelusta

- miten on ymmärretty aktivointihaastattelussa
- onko sinulla jäänyt tunne, että tehty aktivointisuunnitelma suunnitelma on omien toiveiden mukainen
- miten on tuettu muutokseen, minkälaista tukea haluaisit saada
- miten on huomioitu, eli välitetty omana itsenä, eikä vain yhtenä asiakkaana
- missä sinä olet hyvä
- onko se kysytty ja otettu huomioon aktivointisuunnitelmassa
- mitä mieltä olet siitä että sosiaalityöntekijä on mukana aktivointihaastattelussa
- millainen merkitys aktivointiprosessissa on sosiaalityöllä, miten sosiaalityö on tukenut
- miten sinun mielestäsi sosiaalityöntekijä parhaiten auttaisi sinua parantamaan elämäntilannettasi, eli mitä toivot sosiaalityöntekijältä
- mitä haluaisit sanoa päätteeksi